

# CATÁLOGO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO DO GOVERNO FEDERAL



SECRETARIA DE  
GESTÃO

MINISTÉRIO DO  
PLANEJAMENTO,  
DESENVOLVIMENTO E GESTÃO

GOVERNO  
FEDERAL



**Presidente**

Francisco Gaetani

**Diretoria de Educação Continuada**

Paulo Marques

**Diretoria de Formação e Especialização**

Iara Cristina da Silva Alves

**Diretoria de Inovação e Gestão do Conhecimento**

Guilherme Almeida de Almeida

**Diretoria de Gestão Interna**

Camile Sahb Mesquita

**Diretoria de Pesquisa e Pós-Graduação Strito Sensu**

Fernando de Barros Filgueiras

**Coordenador-Geral de Ciência de Dados**

Flávio Cireno Fernandes

**Coordenador de Dados**

Pedro Lucas de Moura Palotti

**Equipe Técnica**

Ana Silvia Costa Silvino

Anderson Jorge Lopes Brandão

Bárbara Lúcia de Sena Costa

Daniel Bruno Biagioni

Danilo Santos Cardoso

Fernanda Bocorny Messias

Flávio Sousa da Vitória

Geraldo Luiz Horta de Alvarenga Júnior

Gustavo Camilo Baptista

Gustavo Tomé de Oliveira

Higo Soares do Lago

Jeniffer Natalie Silva dos Anjos

Júlio César Gomes Fonseca

Leandro do Nascimento Rodrigues

Leonardo Leopoldo do Nascimento

Leonardo Pires Simões Vasconcelos

Lílian Araújo Ferreira Zaidan

Marcus Vinicius Rodrigues Ferreira

Maria Victoria Hernandez Lerner

Mary Kawauchi

Maurício Ebling

Miguel Lodi Carvalho

Olívia Alves Gomes Pessoa

Pedro Masson Sesconetto Souza

Pedro Paulo Teófilo Magalhães de Hollanda

Raquel Wanderley D'Albuquerque

Renata Cristina do Nascimento Antão

Rogério de Souza Farias

Samyra Lima Pereira

Tarcísio José Ferreira

Thalles Rodrigues de Siqueira

Thandara Santos

Wanderson Maia Nascimento

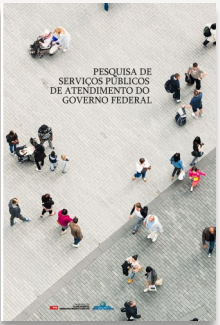
Wanderson Nascimento

CONTATO: dados@enap.gov.br

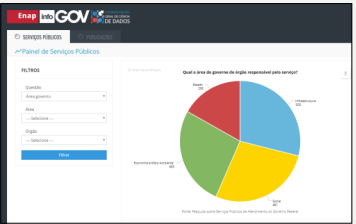


OUTROS PRODUTOS DA PESQUISA

Relatório



Painel de Visualização  
infogov.enap.gov.br



Portal de Serviços  
servicos.gov.br







**Enap**

A Escola Nacional de Administração Pública (Enap) é uma escola de governo vinculada ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG).

Tem como principal atribuição a formação e o desenvolvimento permanente dos servidores públicos. Atua na oferta de cursos de mestrados profissionais, especialização lato sensu, cursos de aperfeiçoamento para carreiras do setor público, educação executiva e educação continuada.

A instituição também estimula a produção e disseminação de conhecimentos sobre administração pública, gestão governamental e políticas públicas, além de promover o desenvolvimento e a aplicação de tecnologias de gestão que aumentem a eficácia e a qualidade permanente dos serviços prestados pelo Estado aos cidadãos. Para tanto, desenvolve pesquisa aplicada e ações de inovação voltadas à melhoria do serviço público.

O público preferencial da Escola são servidores públicos federais, estaduais e municipais. Sediada em Brasília, a Enap é uma escola de governo de abrangência nacional e suas ações incidem sobre o conjunto de todos os servidores públicos, em cada uma das esferas de governo.

 **latitude**  
Laboratório de tecnologias da tomada de decisão

Desenvolvido em Cooperação com a UnB/Laboratório LATITUDE (TED 083/2016).



# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....02

LEGENDA.....04

ECONOMIA E MEIO AMBIENTE.....05

- Agência Nacional de Águas...06
- Comissão de Valores Mobiliários...09
- Instituto Brasileiro de Turismo...12
- Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis....14
- Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade....19
- Instituto de Pesquisas Jardim Botânico do Rio de Janeiro...22
- Instituto Nacional da Propriedade Industrial...26
- Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia....31
- Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento....34
- Ministério da Fazenda...41
- Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços...50
- Ministério da Integração Nacional...54
- Ministério do Meio Ambiente...56
- Ministério do Turismo...59
- Superintendência de Desenvolvimento do Centro-Oeste...61
- Superintendência de Seguros Privados....63
- Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia....65
- Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste....67

ESTADO.....69

- Advocacia-Geral da União...70
- Banco Central do Brasil....73
- Casa Civil....76
- Comando da Marinha...79
- Comando do Exército....82
- Conselho Administrativo de Defesa Econômica...89
- Departamento de Polícia Federal....92
- Departamento de Polícia Rodoviária Federal...95
- Escola Nacional de Administração Pública..98
- Fundação Alexandre de Gusmão....101
- Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística...103
- Fundação Osorio...106
- Imprensa Nacional...109
- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada...112
- Instituto Nacional de Tecnologia da Informação...115
- Ministério da Defesa....117
- Ministério da Justiça e Segurança Pública...119
- Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União...122
- Ministério das Relações Exteriores...125
- Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão...128
- Secretaria de Governo da Presidência da República...131
- Superintendência de Patrimônio da União....133

INFRAESTRUTURA.....136

- Agência Espacial Brasileira...137
- Agência Nacional de Aviação Civil...140
- Agência Nacional de Energia Elétrica....146
- Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis....150
- Agência Nacional de Telecomunicações...157
- Agência Nacional de Transportes Aquaviários...160
- Agência Nacional de Transportes Terrestres....164
- Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas...167
- Centro de Tecnologia Mineral...169
- Centro de Tecnologias Estratégicas do Nordeste...171
- Comissão Nacional de Energia Nuclear...173
- Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico...182
- Departamento Nacional de Produção Mineral...185
- Instituto Nacional da Mata Atlântica...190
- Instituto Nacional de Tecnologia...192
- Instituto Nacional do Semiárido...195
- Laboratório Nacional de Astrofísica...197
- Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações...200
- Ministério das Cidades..204
- Ministério das Minas e Energia...207
- Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil...209

SOCIAL.....211

- Agência Nacional de Saúde Suplementar...212
- Agência Nacional de Vigilância Sanitária....215
- Agência Nacional do Cinema...219
- Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior...222
- Fundação Biblioteca Nacional...225
- Fundação Casa de Rui Barbosa...228
- Fundação Cultural Palmares...231
- Fundação Joaquim Nabuco...234
- Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho...237
- Fundação Nacional de Artes...239
- Fundação Nacional de Saúde...242
- Fundação Oswaldo Cruz...245
- Instituto Brasileiro de Museus...249
- Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional...252
- Instituto Nacional de Educação de Surdos...255
- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira...258
- Instituto Nacional de Seguro Social...261
- Ministério da Cultura....266
- Ministério da Educação....269
- Ministério da Saúde.....275
- Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário...281
- Ministério do Trabalho e Previdência Social....285
- Ministério dos Direitos Humanos...289
- Ministério dos Esportes...291



# APRESENTAÇÃO

Este catálogo de serviços públicos de atendimento representa uma compilação dos serviços prestados pela Administração Direta e Indireta do Governo Federal. Neste catálogo, encontram-se os serviços de atendimento prestados por cada órgão do governo, identificando-se alguns dos principais aspectos relacionados aos serviços, como o público alvo, o prazo da prestação do serviço e o estágio de digitalização em que cada serviço atualmente se encontra, entre outros.

Este catálogo partiu de uma iniciativa inédita da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG) e da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) para o levantamento de serviços públicos de atendimento prestados pelos órgãos da Administração Direta e da Administração Indireta. Foram levantadas informações diversas que visam a apoiar a estratégia de transformação digital de serviços. Este é um projeto do Governo Federal para a melhoria do atendimento aos usuários – cidadãos, empresas e outros órgãos – com o objetivo de proporcionar a melhor qualidade do atendimento, mais rapidez dos processos e das entregas, a desburocratização e a permanente avaliação dos serviços.

Para isso, o primeiro passo foi a constituição da Plataforma de Serviços Públicos (*servicos.gov.br*). Nesta Plataforma, o cidadão poderá ter acesso simplificado aos serviços públicos, verificar as etapas e os passos que ele precisa dar e avaliar os serviços existentes. A Plataforma de Serviços Públicos será um canal único de acesso aos serviços públicos.

A importância dos serviços públicos decorre do fato de que eles institucionalizam e organizam as relações dos cidadãos e empresas com o Estado e dão concretude a direitos e deveres fixados no ordenamento jurídico brasileiro. Os serviços públicos, em si, não são aquela imagem de um balcão com um burocrata pronto para vali-

dar documentos e solicitações. Muito mais do que isso, eles tornam reais direitos e deveres da cidadania, assim como de empresas e todo tipo de pessoa jurídica.

Aperfeiçoar e fortalecer os serviços públicos, tornando-os mais compreensíveis, efetivos e eficazes para cidadãos e pessoas jurídicas, reduz os custos de transação com o Estado, facilita o andamento de processos e permite uma maior clareza do conjunto de atividades que o Estado realiza para a concretização das suas entregas para a sociedade. Os serviços públicos que se voltam para o atendimento de cidadãos e empresas são complexos, envolvem procedimentos e regras voltados para a devida correção de sua implementação e efetividade. Eles envolvem prazos e públicos os mais variados, com demandas altamente diferenciadas e complexas.

O conceito de serviço público de atendimento, portanto, não pode ser tomado em uníssono e nem considerarmos que eles sejam estáticos no tempo. Os serviços públicos são dinâmicos e variáveis conforme o público atendido, sua extensão e procedimentos. Para os fins deste catálogo, tomamos como conceito de serviços públicos os termos apresentados no Decreto 8.936 de 19 de dezembro de 2016.

Este decreto define serviços públicos de atendimento como os processos normatizados que realizam a entrega de um produto ou benefício a um (a) usuário (a), diretamente ou por meio de intermediários (as), a partir de uma ou mais interações entre poder público e usuários (as).

Este conceito nos permitiu definir critérios que permitem fazer o enquadramento de quais serviços deveriam entrar ou não neste levantamento e compor este catálogo. Os serviços públicos de atendimento devem satisfazer aos seguintes critérios:

**Padronização e governança** - Obediência a um processo normativo para atendimento do (a) usuário (a); definição prévia das regras e dos procedimentos do processo de prestação por um órgão responsável, mesmo que não o execute diretamente.

**Individualização** - Atendimento a um (a) usuário (a) final individualizado, podendo ser uma pessoa física ou jurídica de direito público ou privado.

**Impacto** - Mudança entre a situação anterior e posterior à prestação do serviço do (a) usuário (a).

**Competência** - Relacionamento entre a prestação do serviço e a atividade-fim da instituição.

**Interação** - Envolvimento da instituição pública com o (a) usuário (a), ou seu representante, por meio de um canal de atendimento, seja ele presencial ou não.

**Suficiência** - A atividade encerra-se com a prestação de um serviço ou entrega de um produto ao (à) usuário (a), não requerendo a complementação por processos posteriores.

**Finalidade** - Garantia de um direito ou a prestação de um dever ao (à) usuário (a).



Estes critérios permitiram identificar **1740** registros de serviços prestados por órgãos da Administração Direta e da Administração Indireta. Após a coleta desses registros, realizaram-se dois processos de validação das informações prestadas pelos respondentes. Com a primeira validação, foi possível retificar junto aos órgãos algumas informações e melhorar a qualidade do dado coletado referente aos registros de serviços utilizados para produção do Relatório Final da Pesquisa sobre Serviços Públicos de Atendimento do Governo Federal. Devido à natureza deste Catálogo, registros cujos nomes não foram possíveis de identificar ou inferir a partir de outras fontes não foram incluídos. Em uma etapa posterior, diante de critérios específicos para a alimentação da Plataforma de Serviços Públicos do Governo Federal, realizou-se uma segunda validação das informações para que, então, esses registros sejam equivalentes a serviços públicos de atendimento. Por este motivo, os serviços presentes neste catálogo podem vir a se diferir em alguns pontos daqueles presentes na Plataforma.

Para a compreensão das informações incluídas neste catálogo, alguns conceitos são fundamentais:

1) **Tipos de usuários** correspondem a quem os serviços atendem diretamente e podem ser: Cidadãos e famílias, Estrangeiros (as), Empresas privadas, Empresas públicas ou de economia mista, Pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos, Fundações e autarquias de direito público, Órgãos da administração direta, Estados e municípios, Outros.

2) **Tamanho do público** é dividido entre Pessoas Físicas e Pessoas Jurídicas e correspondem à uma estimativa do respondente acerca do grupo que abrange todos os usuários potenciais do serviço público de atendimento.

3) **Tempo de entrega** se refere a quanto tempo, em média, o (a) usuário (a) precisa esperar para receber o serviço após o momento da primeira interação com o órgão público, ou seja, considera-se o tempo de duração de todo o processo, desde a primeira interação com o (a) usuário (a) até a entrega do resultado do serviço.

4) **Áreas de atuação** em que o serviço atua diretamente podem ser: Assistência Social, Administração e gestão pública, Agropecuária, extrativismo e pesca, Comércio e Serviços, Comunicações, Cultu-

ra, Defesa Nacional, Direitos Humanos, Economia e Finanças, Educação, Energia, Esporte e Lazer, Habitação, Indústria, Justiça e Segurança Pública, Meio ambiente, Pesquisa, Ciência, Inovação e Tecnologia, Previdência, Relações Internacionais, Saneamento, Saúde, Trabalho, Transportes, Urbanismo, Outros.

5) **Categorias de entrega** se referem às formas como os serviços são entregues aos usuários e podem ser em forma de: Apoio e assistência técnica, Assistência, acolhimento e aconselhamento individuais, Cadastramento e emissão de documento, Fomento e financiamento, Formação e capacitação, Mediação e resolução de conflitos, Obtenção de autorizações, permissões, licenças, certificações e qualificações, Obtenção de benefícios, Impostos e outras contribuições, ou redução e desconto de tarifas, contribuições e taxas de crédito, Outros.

6) **Estágio de digitalização** dos serviços se refere às instâncias de interação com os usuários e podem ser: Nenhum (quando o serviço exige a presença física do usuário, sem disponibilização de informações em plataformas digitais), Informativo (quando o usuário apenas pode acessar informações gerais sobre o serviço em plataformas digitais, sendo que a prestação é completamente presencial), Parcial (quando ao menos uma das interações do processo de atendimento ao usuário ocorre por meio digital), Digital (quando todas as interações do serviço são realizadas por meio digital e o usuário pode solicitar, acompanhar e receber os resultados da prestação do serviço), ou Autosserviço (quando o serviço é completamente automatizado e oferece resposta ao usuário, não exigindo interação humana e sendo todo o processamento realizado por sistemas de informação).

7) **Interações com o usuário** são entendidas como os momentos de contato entre o Poder Público (ou seus intermediários) e os usuários na prestação do serviço, como agendamento, apresentação da demanda, entrega de documentos, etc.

8) **Canais de interação** são os meios pelos quais os usuários são atendidos nas interações que podem acontecer por meio: Presencial (balcão), Telefônico, Página web, E-mail, Aplicativos móveis ou Correios (Postal).

O objetivo deste catálogo é que o público em geral possa conhecer, de forma simples, ilustrativa e agradável, os serviços de atendimento a cidadãos e empresas que o Governo Federal presta à sociedade. Conhecer a própria realidade permitirá aos órgãos da Administração Pública mergulhar na estratégia de transformação digital, identificar pontos estratégicos de mudança e promover melhorias que promovam maior celeridade e qualidade do atendimento público prestado a cidadãos e empresas.





# Catálogo de Serviços Públicos de Atendimento do Governo Federal

## LEGENDA



TAMANHO DO PÚBLICO  
(PESSOA FÍSICA)

Até 120.000 ●

De 120.001 a 360.000 ● ●

De 360.001 a 1.000.000 ● ● ●

De 1.000.001 a 5.000.000 ● ● ● ●

Acima de 5.000.001 ● ● ● ● ●

Não há informação/Não se aplica □



TAMANHO DO PÚBLICO  
(PESSOA JURÍDICA)

Até 3.000 ●

De 3.001 a 9.000 ● ●

De 9.001 a 25.000 ● ● ●

De 25.001 a 125.000 ● ● ● ●

Acima de 125.001 ● ● ● ● ●

Não há informação/Não se aplica □



TEMPO DE ENTREGA

Até 1 dia ●

De 2 a 15 dias ● ●

De 16 a 30 dias ● ● ●

De 31 a 60 dias ● ● ● ●

De 61 a 90 dias ● ● ● ● ●

Mais de 91 dias ● ● ● ● ● ●

Não estimado ●

Não há informação/Não se aplica □



DIGITALIZAÇÃO

Nenhum ●

Informativo ● ●

Parcial ● ● ●

Digital ● ● ● ●

Autosserviço ● ● ● ● ●

Não há informação/Não se aplica □



# ECONOMIA E MEIO AMBIENTE





01

Agência Nacional de Águas

ANA



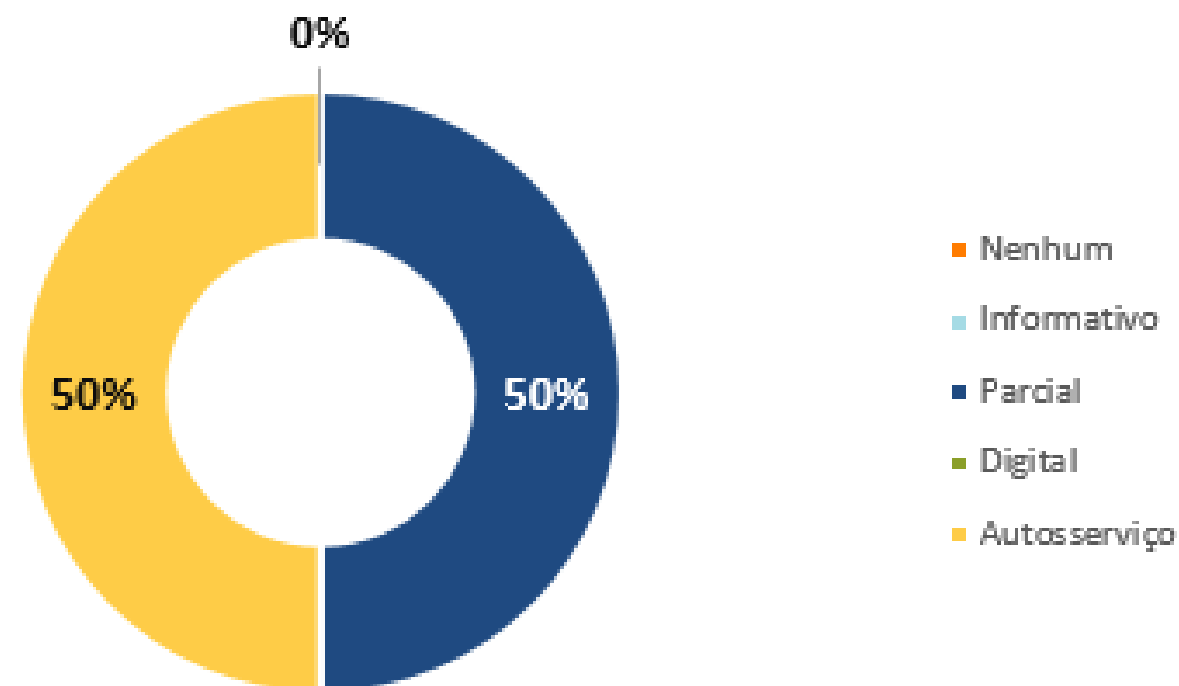
# Agência Nacional de Águas

- 6 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,34%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas privadas e Estados e municípios** são o público alvo mais frequente, atendidos por **83,3%** dos serviços.
- Em **83,3%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **16,7%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.

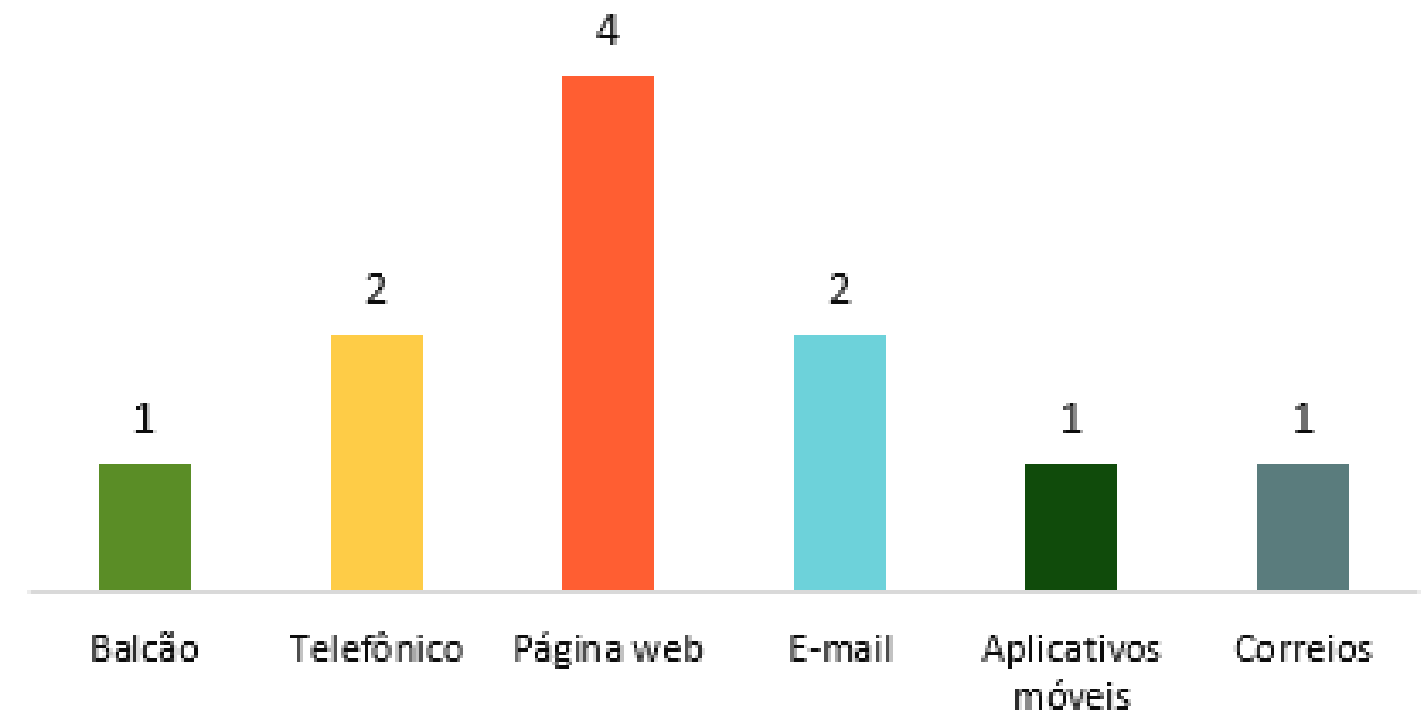
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **80,0%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços

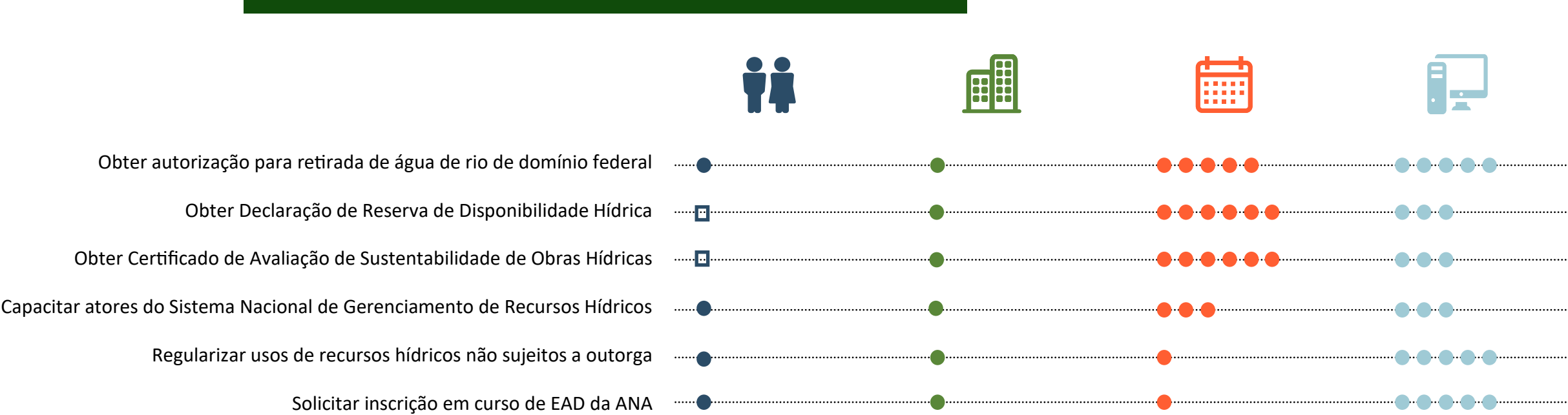


## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Agência Nacional de Águas





02

Comissão de Valores Mobiliários

CVM



# Comissão de Valores Mobiliários

- 7 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,40%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100,0%** dos serviços.
- **100%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **85,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, **1 interação** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **28,6%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Procuração do representante legal”, “Contrato Social”, “CPF” e “Passaporte”.

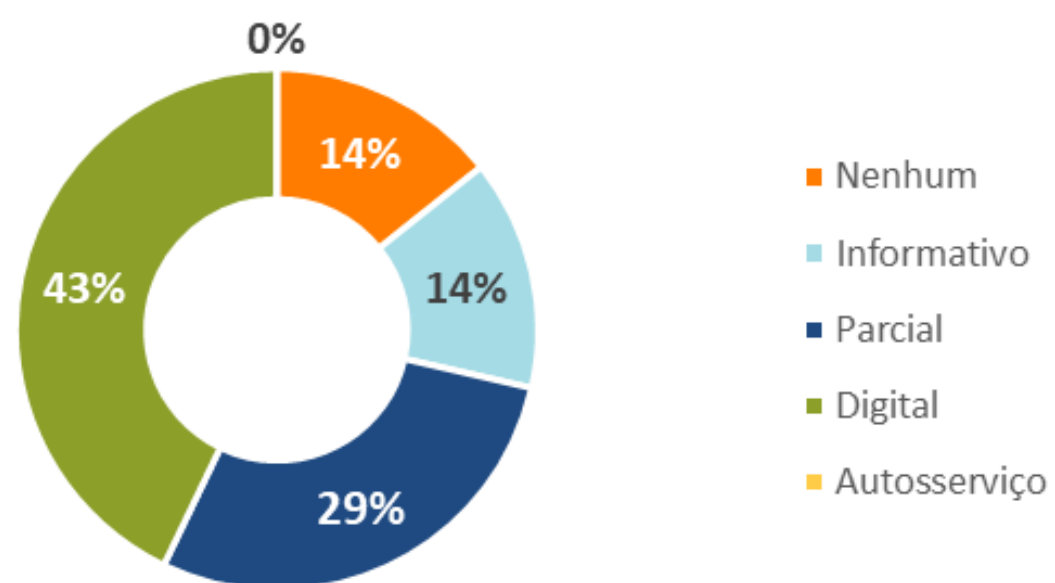
## Ferramentas mais Desejadas

Solução de autenticação digital e

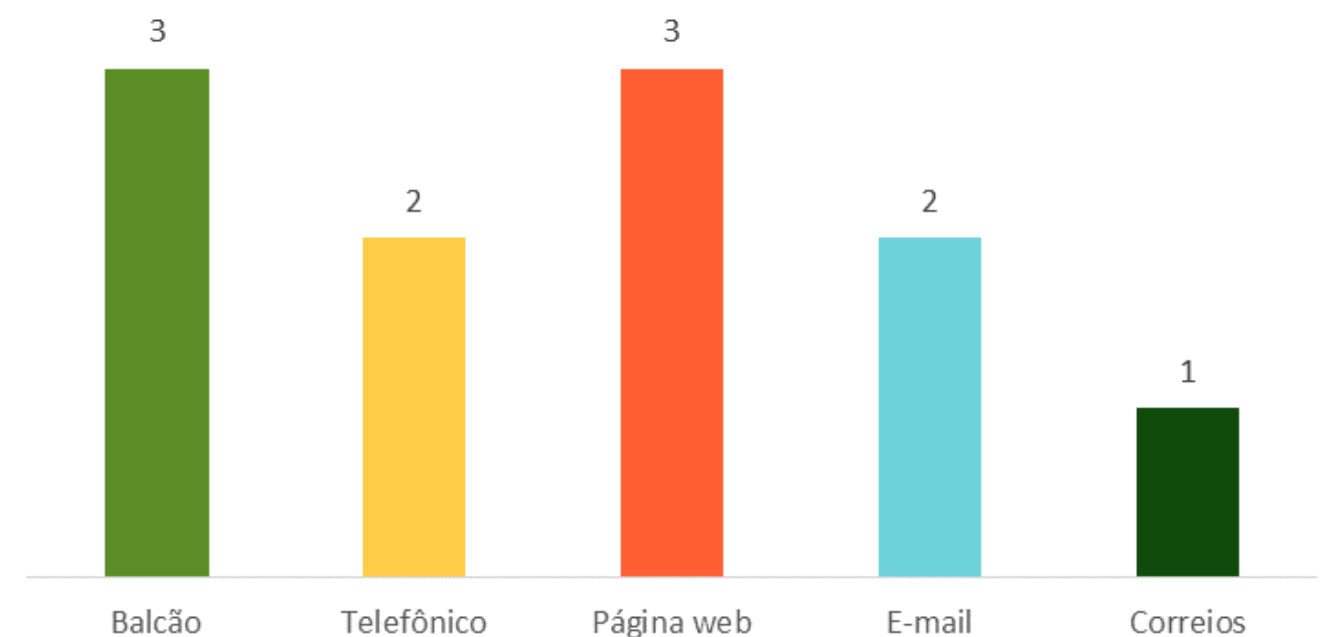
Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **83,3%**

2. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **66,7%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços

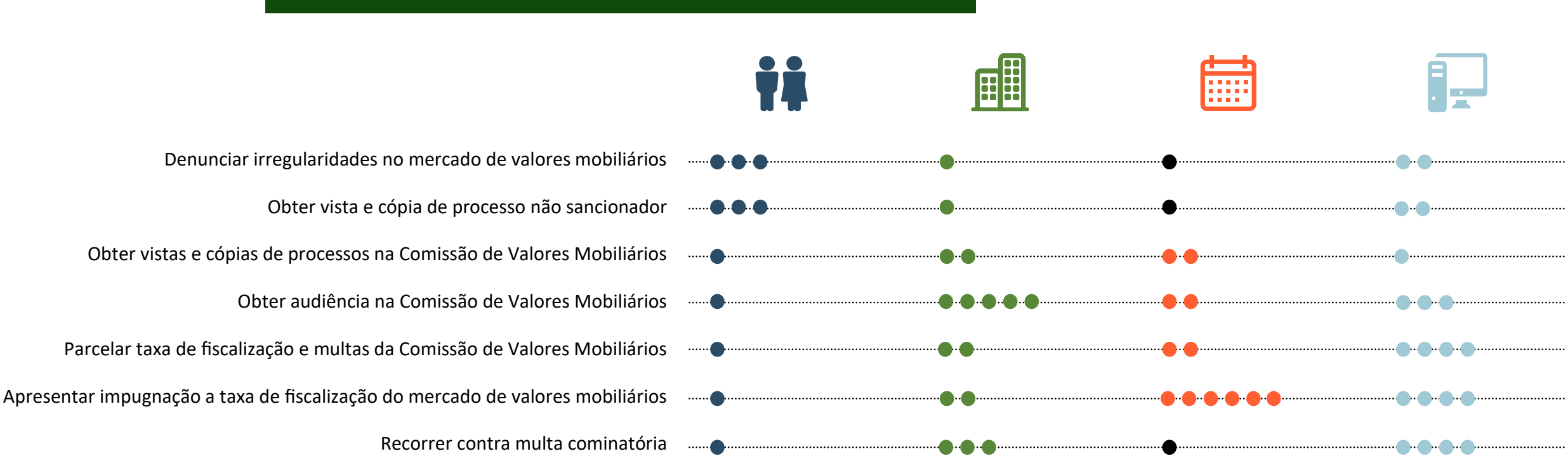


## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Comissão de Valores Mobiliários





03

Instituto Brasileiro de Turismo

Embratur

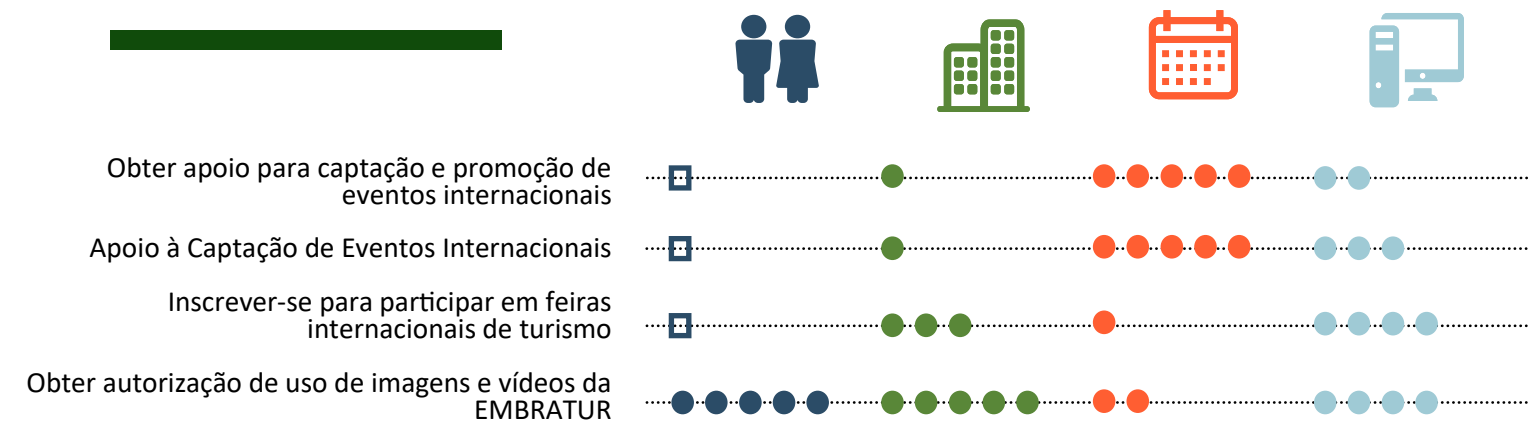


# Instituto Brasileiro de Turismo

- 4 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,23%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a

Cidadãos e famílias  
 Estrangeiros (as)  
 Empresas privadas  
 Empresas públicas ou de economia mista  
 Pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos  
 Fundações e autarquias de direito público  
 Órgãos da administração direta  
 Estados e municípios

- Em **50,0X%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **75%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias entre **2 e 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar os serviços.
- Em **75%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 50,00% **Digital**, 25,00% **Parcial** e 25,00% **Informativo**.
- **Telefônico, Página web e E-mail** são os principais **Canais de Interação** com Usuários (as).





04

# Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis

IBAMA



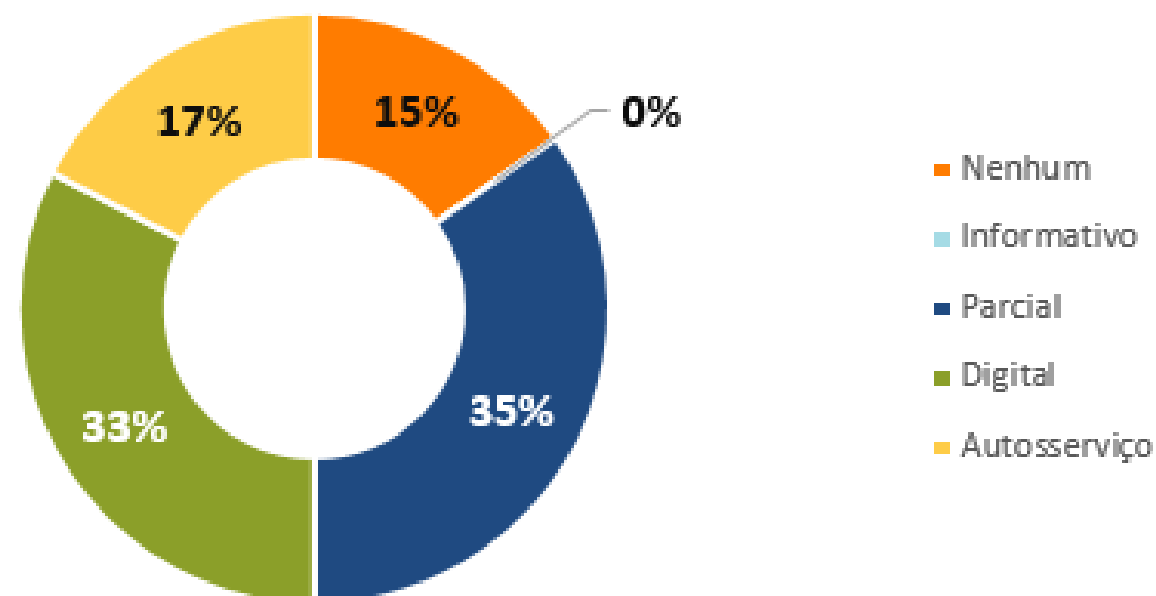
# Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis

- **46** serviços públicos de atendimento prestados, ou **2,64%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas privadas** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **80,4%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **43,5%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CNPJ”, “Contrato Social”, “CPF”.

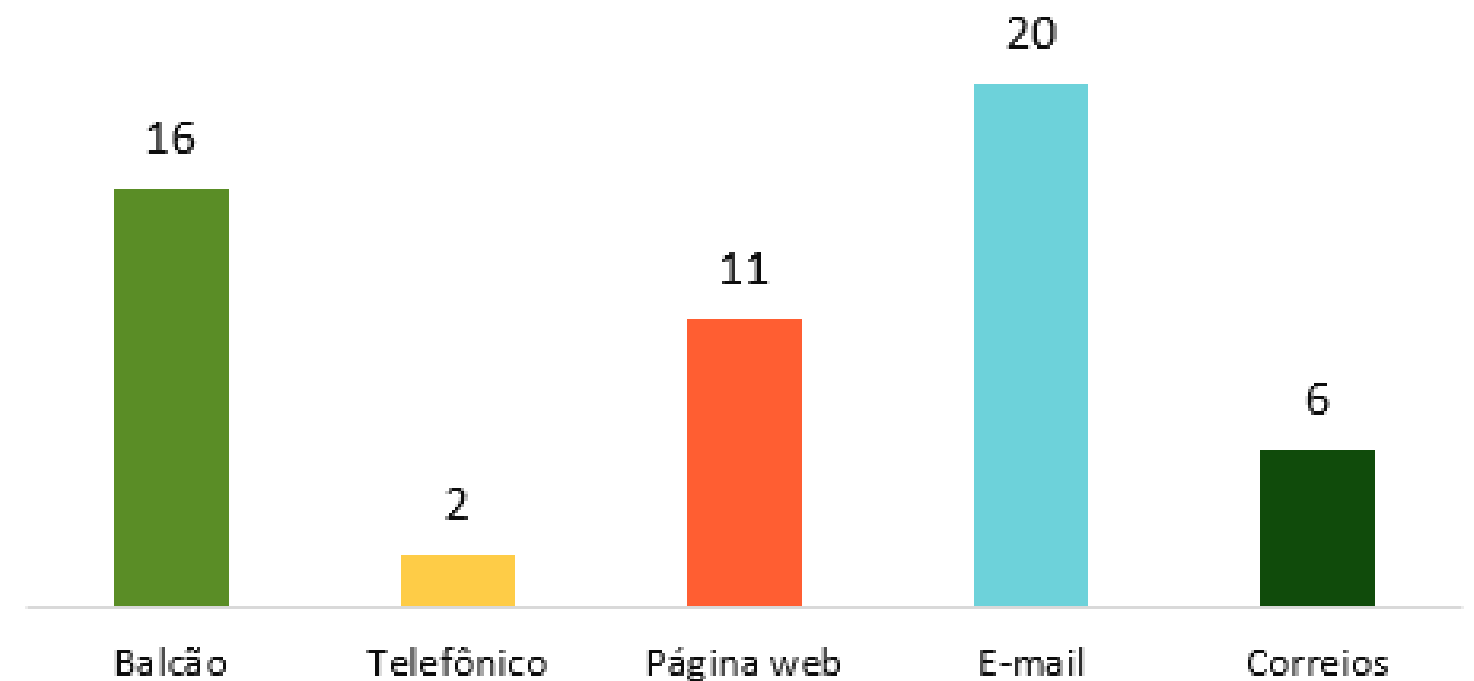
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **38,6%**
2. Solução de call-center (atendimento telefônico) - **34,1%**
3. Solução de autenticação digital - **29,5%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis



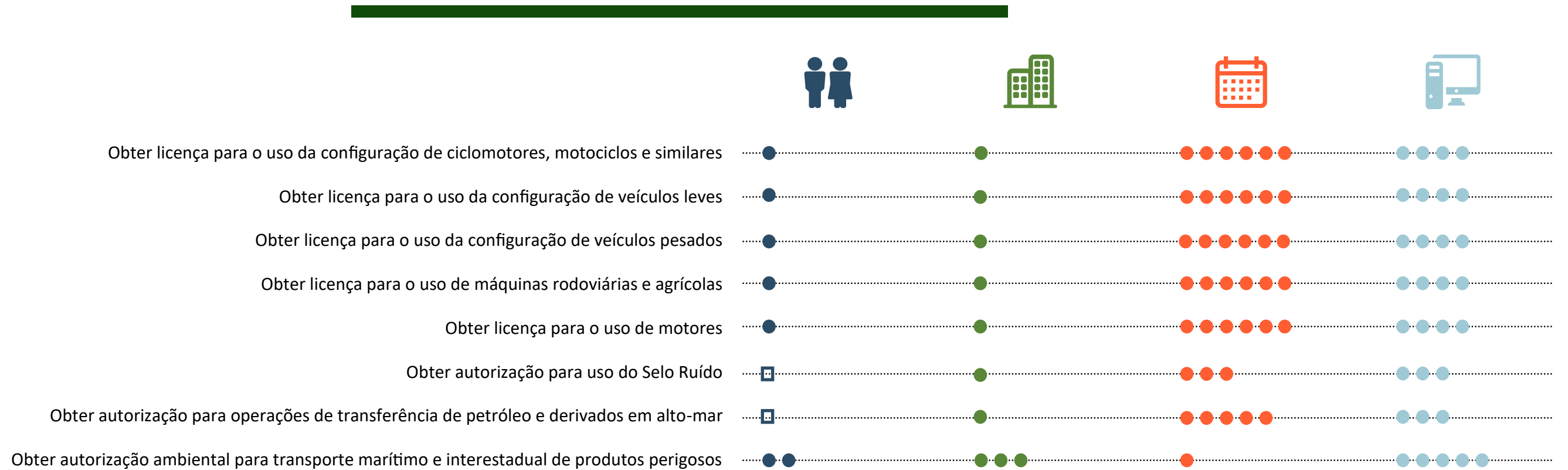


# Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis





# Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis





05

Instituto Chico Mendes de Conservação da

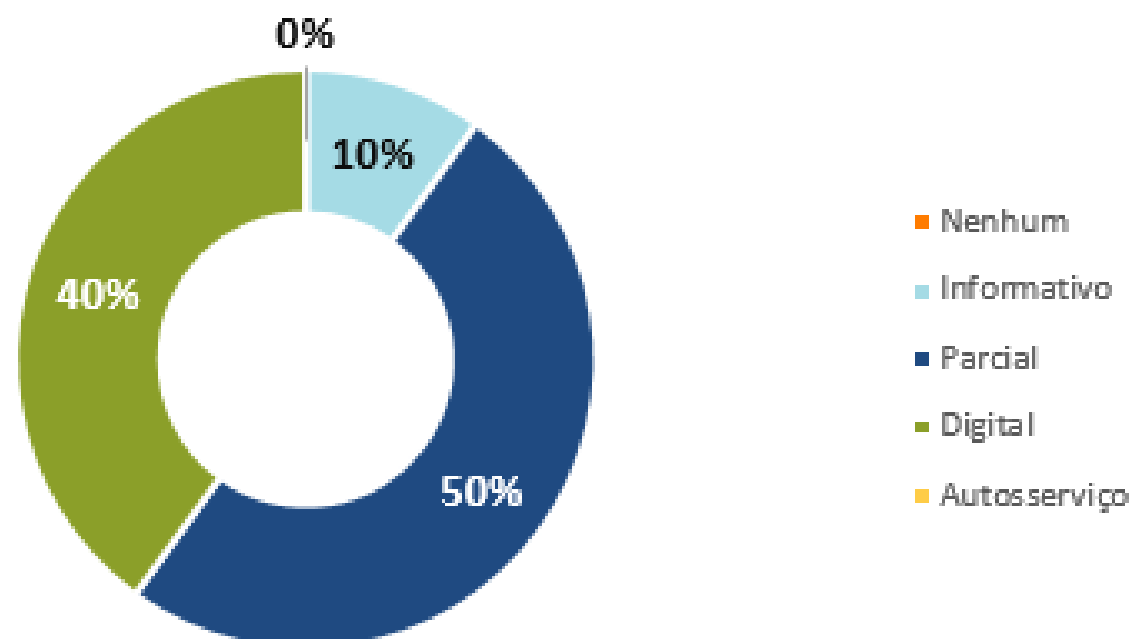
Biodiversidade

ICMBio

# Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade

- **10** serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,57%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **50%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **80,0%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **20,0%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CPF”, “Ata de fundação”, “Certidões de cartório”, “Certidões da Receita Federal”, “Contrato Social”, “Procuração do representante legal”, “Registro em Cartório”.

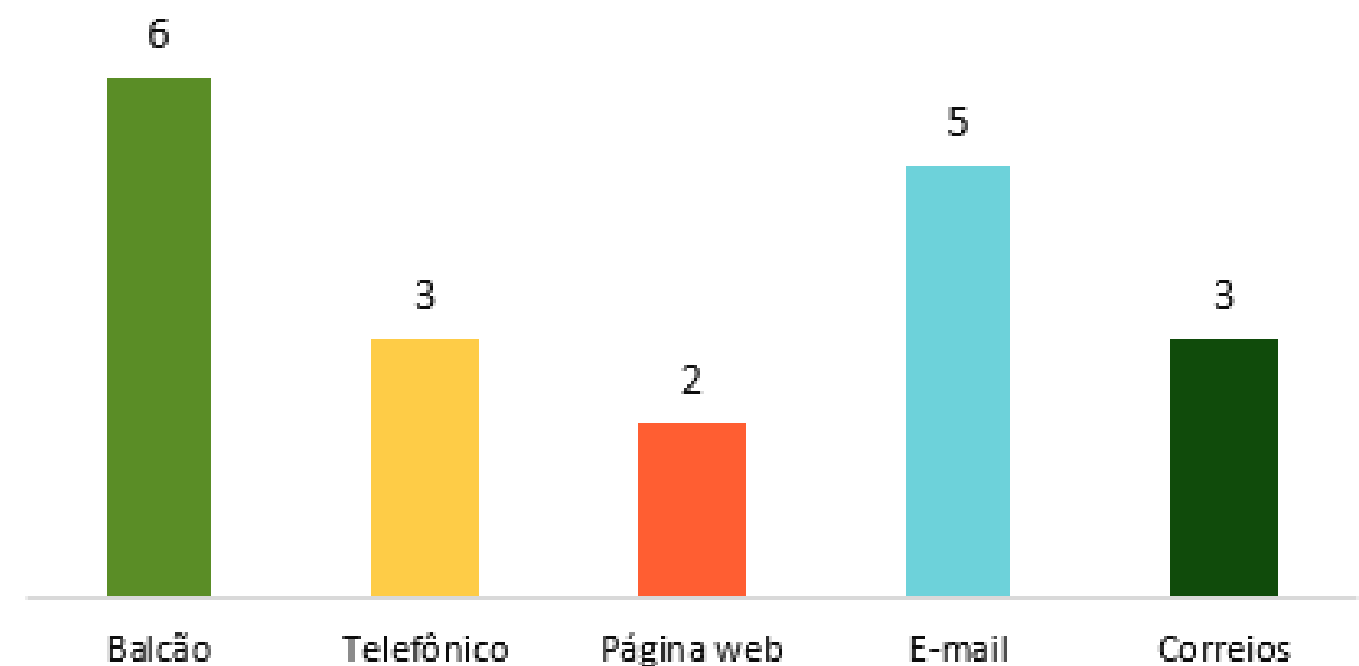
## Estágio de **Digitalização** dos Serviços



## Ferramentas mais Desejadas





1. Formulário eletrônico para requisição de serviços e Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **30,0%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico, Solução de autenticação digital, Solução de georreferenciamento e Central de notificações (sms, push, etc) - **20,0%**

## Principais **Canais de Interação** com Usuários(as)





# Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade

				
Cadastrar-se como beneficiário de unidade de conservação federal de uso sustentável	● ●	■	●	● ● ●
Obter Direito Real de Uso para populações tradicionais	● ●	■	● ● ● ● ●	● ● ●
Obter reconhecimento de propriedade como Reserva Particular do Patrimônio Natural	●	●	●	● ● ● ●
Ser um voluntário do ICMBio	●	■	●	● ● ●
Obter autorização para pesquisa em Unidades de Conservação Federais	●	■	● ● ● ●	● ● ● ●
Obter Compensação de Reserva Legal	●	●	● ● ● ● ●	● ● ● ●
Obter Autorização Direta	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●	● ● ● ●
Visitar Unidades de Conservação Federais	● ● ● ● ●	■	●	● ●
Obter declarações e histórico escolar da Escola Nacional de Botânica Tropical	● ●	■	● ● ● ● ●	● ● ●
Programa Bolsa Verde - PBV	● ● ●	■	● ● ● ● ●	● ● ●

06

Instituto de Pesquisas Jardim Botânico do Rio de

Janeiro

JBRJ



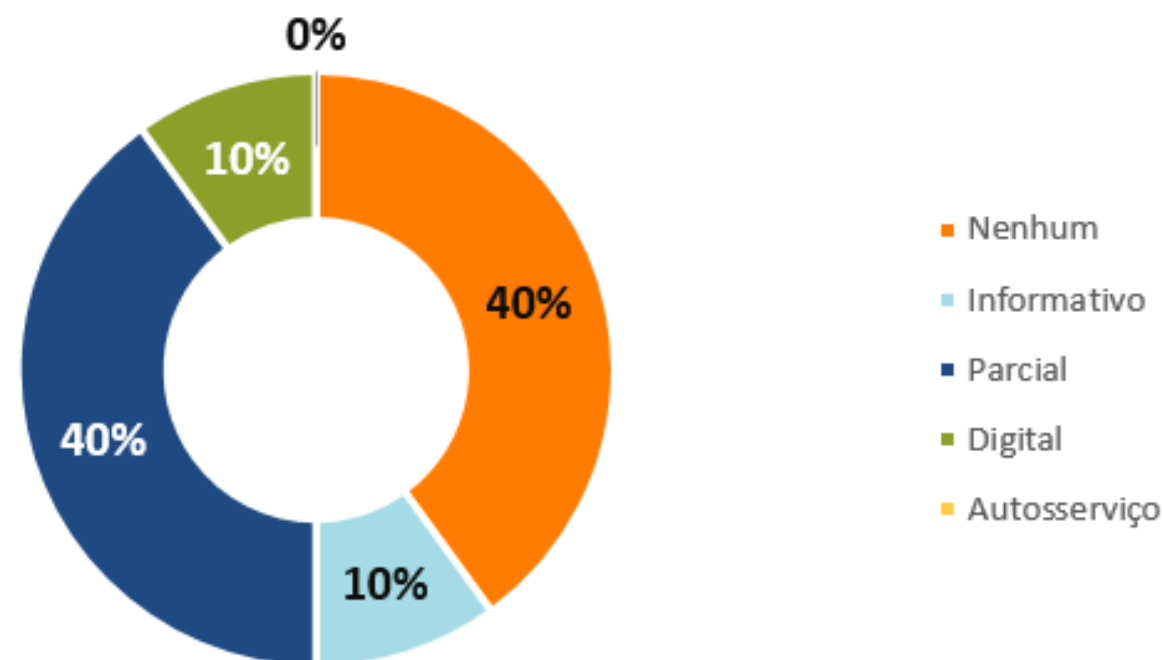
# Instituto de Pesquisas Jardim Botânico do Rio de Janeiro

- **30** serviços públicos de atendimento prestados, ou **1,72%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **66,7%** dos serviços.
- Em **86,7%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **76,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **36,7%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CPF”, “Passaporte”, “Carteira ou crachá de identificação funciona”.

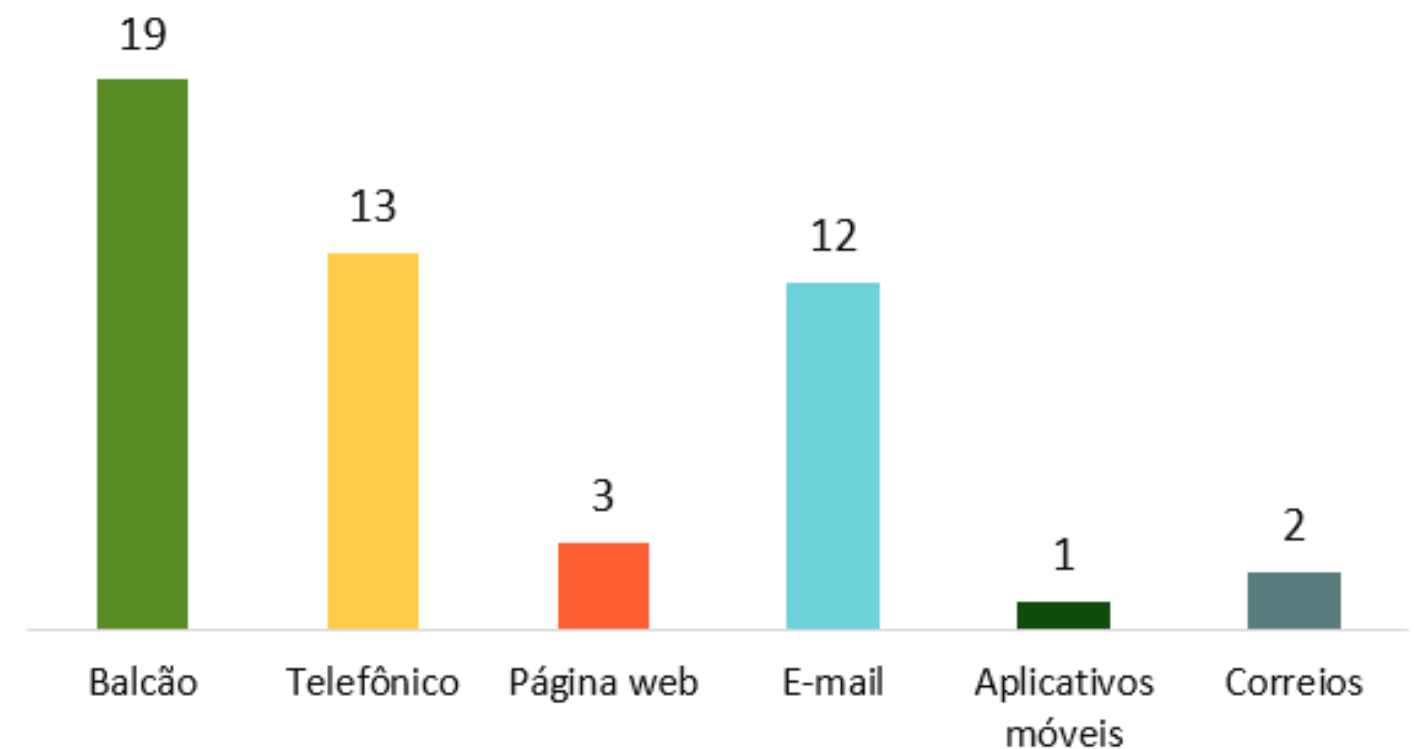
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **50,0%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico e Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **28,6%**
3. Meio de pagamento eletrônico (no formato e-commerce) - **10,7%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)







# Instituto de Pesquisas Jardim Botânico do Rio de Janeiro

				
Obter auxílio e socorro em visitas ao Jardim Botânico do Rio de Janeiro	●	■	●	● ● ●
Realizar visitas guiadas a pé ao Jardim Botânico do Rio de Janeiro	●	●	●	●
Visitar o Jardim Botânico do Rio de Janeiro em carro elétrico	●	●	●	●
Visitar exposição virtual no Centro de Visitantes do Jardim Botânico do Rio de Janeiro	●	●	●	●
Visitar o Museu do Meio Ambiente com apoio de guia	● ●	●	● ●	●
Capacitar-se para guiar seus alunos em visitas ao Jardim Botânico	●	●	●	●
Participar do Laboratório Didático do Museu do Meio Ambiente	■	●	● ●	●
Obter fotografias digitalizadas do acervo fotográfico do Jardim Botânico do Rio de Janeiro	● ●	●	● ●	● ● ● ●
Obter doação de mudas do Jardim Botânico do Rio de Janeiro	■	●	● ●	● ●
Obter informações sobre as plantas do Jardim Botânico do Rio de Janeiro (Coleções Vivas)	●	■	● ●	● ● ● ●
Obter empréstimo de material vivo para fins de pesquisa e estudo	●	■	● ●	● ● ●
Permutar plantas de coleções vivas com o Jardim Botânico do Rio de Janeiro	■	●	● ●	● ● ●
Obter coleta de plantas das coleções viivas	●	■	● ●	● ●
Consultar e obter cópias de acervo da Biblioteca Barbosa Rodrigues	●	■	● ●	● ● ●
Realizar visita guiada ao Herbário do Jardim Botânico do Rio de Janeiro	●	■	● ●	●
Obter identificação de plantas	●	■	● ●	●
Alojar-se na Pousada do Pesquisador	■	●	●	● ● ●
Fazer pós-graduação stricto sensu em Botânica na Escola Nacional de Botânica Tropical	●	■	● ●	● ● ●
Fazer mestrado profissional em biodiversidade em unidades de conservação	■	●	● ● ● ● ● ●	●



# Instituto de Pesquisas Jardim Botânico do Rio de Janeiro

				
Matricular-se em extensão e pós-graduação Lato Senso na Escola Nacional de Botânica Tropical	●●	■	●	●●●●
Estagiar no Jardim Botânico do Rio de Janeiro	●●●●	■	●●●	●
Obter documentação relativa a trabalhos prestados ao Jardim Botânico do Rio de Janeiro	■	●	●●●●	●●
Encontrar objetos perdidos nas dependências do Jardim Botânico do Rio de Janeiro	●●	■	●●	●●●
Visitar o Jardim Botânico do Rio de Janeiro		■	●	●●●
Obter informações para veiculação jornalística do Jardim Botânico do Rio de Janeiro	■	●●●	●●	●●●
Obter autorização para tirar fotos ou gravar vídeos no Jardim Botânico do Rio de Janeiro	■	●●●	●	●●●
Obter permissão de uso do Jardim Botânico para fins comerciais ou institucionais	■	●	●●	●●●
Serviço Público de Atendimento ao Visitante	●	●	●●●	●
Programa de pós-graduação sensu stricto em botânica da Escola Nacional de Botânica Tropical - PPGENBT/JBRJ	●	■	●●	●●●
Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF	●	●	●●	●●●

07

Instituto Nacional da Propriedade Industrial

INPI



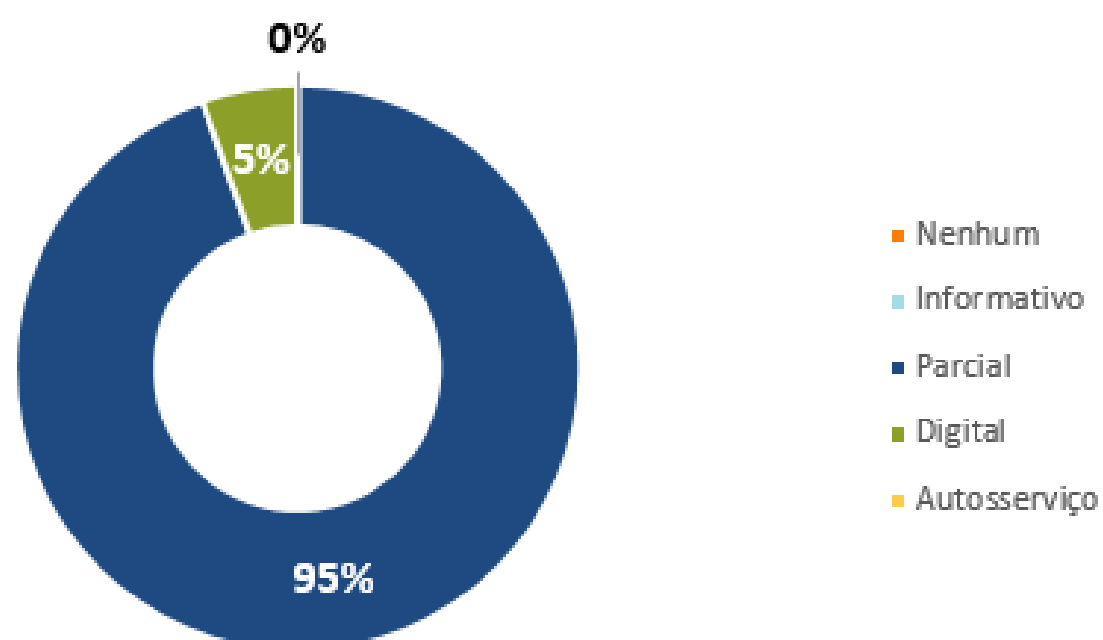
# Instituto Nacional da Propriedade Industrial

- **55** serviços públicos de atendimento prestados, ou **3,16%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas privadas, Empresas públicas ou de economia mista e Pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos** são o público alvo mais frequente, atendidos por **94,5%** dos serviços.
- Em **100%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- Em **89,1%** dos serviços há cobrança de alguma taxa ao usuário.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **100%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “CNPJ”, “Comprovante de endereço/residência”, “Comprovante de pagamento”, “CPF”.

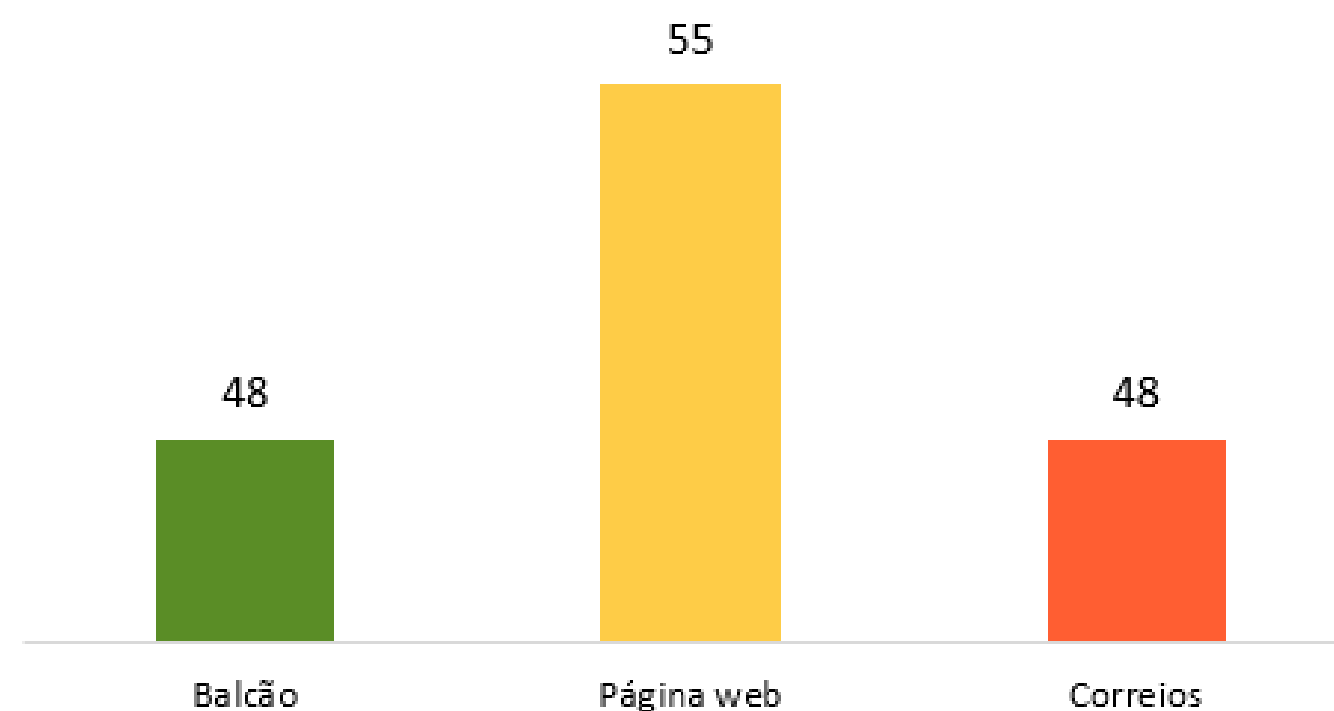
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços,  
Solução de autenticação digital e  
Solução de call-center (atendimento telefônico) - **100%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Nacional da Propriedade Industrial




				
Solicitar patente	●	●●●	●●●●●●●●	●●●
Obter patente de modelo de utilidade	●	●●	●●●●●●●●	●●●
Obter certificado de adição de invenção	●	●	●●●●●●●●	●●●
Acrescentar subsídios extras ao exame de patente	●	●●●	●●●●●●●●	●●●
Apresentar recurso contra decisão relativa a pedido de patente ou a certificado de adição de invenção	●	●●●	●●●●●●●●	●●●
Obter a nulidade administrativa relativa a pedido de patente ou a certificado de adição de invenção	●	●●●	●●●●●●●●	●●●
Obter a caducidade de patente ou de certificado de adição de invenção	●	●●	●●●●●●●●	●●●
Transferir titular de pedido de patente, de patente ou de certificado de adição de invenção	●	●●●	●●●●●●●●	●●●
Obter a anotação de gravame, limitação ou ônus sobre pedido de patente, de patente ou de certificado de adição de invenção	●	●●●	●●●●●●●●	●●●
Obter a restauração de pedido de patente, de patente ou de certificado de adição de invenção	●	●●●	●●●●●●●●	●●●
Desarquivar pedido de patente	●	●●●	●●●●●●●●	●●●
Ofertar patente para fins de exploração	●	●●●	●●●●●●●●	●●●
Obter cópia de documentos de patentes	●	●●●	●●●●●●●	●●●
Obter opinião preliminar sobre patenteabilidade	●	●●●	●●●●●●●●	●●●
Obter pesquisa internacional de patente	●	●●●	●●●●●●●●	●●●
Obter exame internacional preliminar sobre patenteabilidade	●	●●●	●●●●●●●●	●●●
Registrar marca	●	●●●●●	●●●●●●●●	●●●
Solicitar o registro de marca de certificação	●	●	●●●●●●●●	●●●
Registrar marca coletiva	●	●	●●●●●●●●	●●●



# Instituto Nacional da Propriedade Industrial

				
Apresentar oposição a pedido de registro de marca	●	●●●●	●●●●●●●●	●●●
Prorrogar registro de marca e expedição de certificado de registro	●	●●●●	●●●●●●●●	●●●
Recorrer contra decisão sobre registro de marca	●	●●●●	●●●●●●●●	●●●
Obter a nulidade administrativa de registro de marca	●	●●●●	●●●●●●●●	●●●
Obter caducidade de registro de marca	●	●●●●	●●●●●●●●	●●●
Transferir titular de registro de marca	●	●●●●	●●●●●●●●	●●●
Obter a anotação de gravame, limitação ou ônus sobre pedido ou registro de marca	●	●●●●	●●●●●●●●	●●●
Realizar consulta à comissão de classificação de elementos figurativos de marca	●	●●●●	●●●●●●●●	●●●
Realizar consulta à comissão de classificação de produtos e serviços	●	●●●●	●●●●●●●●	●●●
Obter reconhecimento de alto renome de registro de marca	●	●●●●	●●●●●●●●	●●●
Recorrer contra decisão de registro de marca com fundamento em alto renome	●	●●●●	●●●●●●●●	●●●
Registrar desenho industrial	●	●●	●●●●●●●●	●●●
Obter a prorrogação de registro de desenho industrial	●	●●	●●●●●●●●	●●●
Recorrer contra decisão de registro de desenho industrial	●	●●	●●●●●●●●	●●●
Obter a nulidade administrativa de registro de desenho industrial	●	●●	●●●●●●●●	●●●
Transferir titular de desenho industrial	●	●●	●●●●●●●●	●●●
Averbar Contratos no INPI	●	●	●●●●●●●●	●●●
Recorrer contra decisão de pedido de averbação de contrato no INPI	●	●	●●●●●●●●	●●●
Obter nulidade administrativa de averbação de contrato no INPI	●	●	●●●●●●●●	●●●

# Instituto Nacional da Propriedade Industrial

				
Obter alteração de certificado de averbação de contrato no INPI	●	●	●●●●●●●	●●●
Obter reconhecimento de indicação de procedência	■	●	●●●●●●●	●●●
Reconhecer denominação de origem	■	●	●●●●●●●	●●●
Opor-se a pedido de reconhecimento de indicação geográfica	■	●	●●●●●●●	●●●
Recorrer contra decisão de reconhecimento de indicação geográfica	■	●	●●●●●●●	●●●
Obter nulidade administrativa de reconhecimento de indicação geográfica	■	●	●●●●●●●	●●●
Registrar topografia de circuito integrado	●	●	●●●●●●●	●●●
Transferir titular de registro de topografia de circuito integrado	●	●	●●●●●●●	●●●
Recorrer contra decisão de registro de topografia de circuito integrado	●	●	●●●●●●●	●●●
Obter nulidade administrativa de registro de topografia de circuito integrado	●	●	●●●●●●●	●●●
Registrar programa de computador	●	●	●●●●●●●	●●●
Transferir titular de registro de programa de computador	●	●	●●●●●●●	●●●
Contestar indeferimento de registro de programa de computador	●	●	●●●●●●●	●●●
Anular registro de programa de computador	●	●	●●●●●●●	●●●
Fazer Curso de Extensão em Propriedade Industrial	●	■	●	●●●●
Fazer mestrado profissional no campo da Propriedade Intelectual e inovação	●	■	●	●●●●
Fazer doutorado acadêmico no campo da Propriedade Intelectual e inovação	●	■	●	●●●●

08

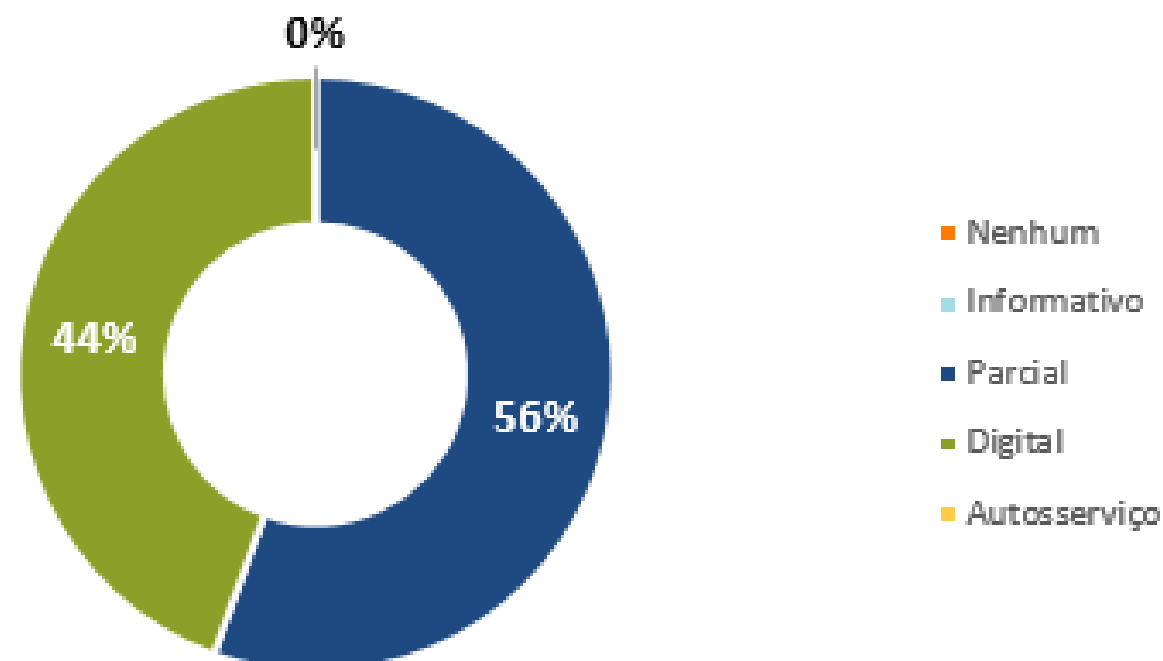
Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e  
Tecnologia  
INMETRO



# Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia

- **18** serviços públicos de atendimento prestados, ou **1,03%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas privadas** são o público alvo mais frequente, atendidos por **83,3%** dos serviços.
- Em **77,8%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- Em **83,3%** dos serviços há cobrança de alguma taxa ao usuário.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **50,0%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Contrato Social”, “CNPJ”, “Comprovante de pagamento”, “Documentos técnicos”.

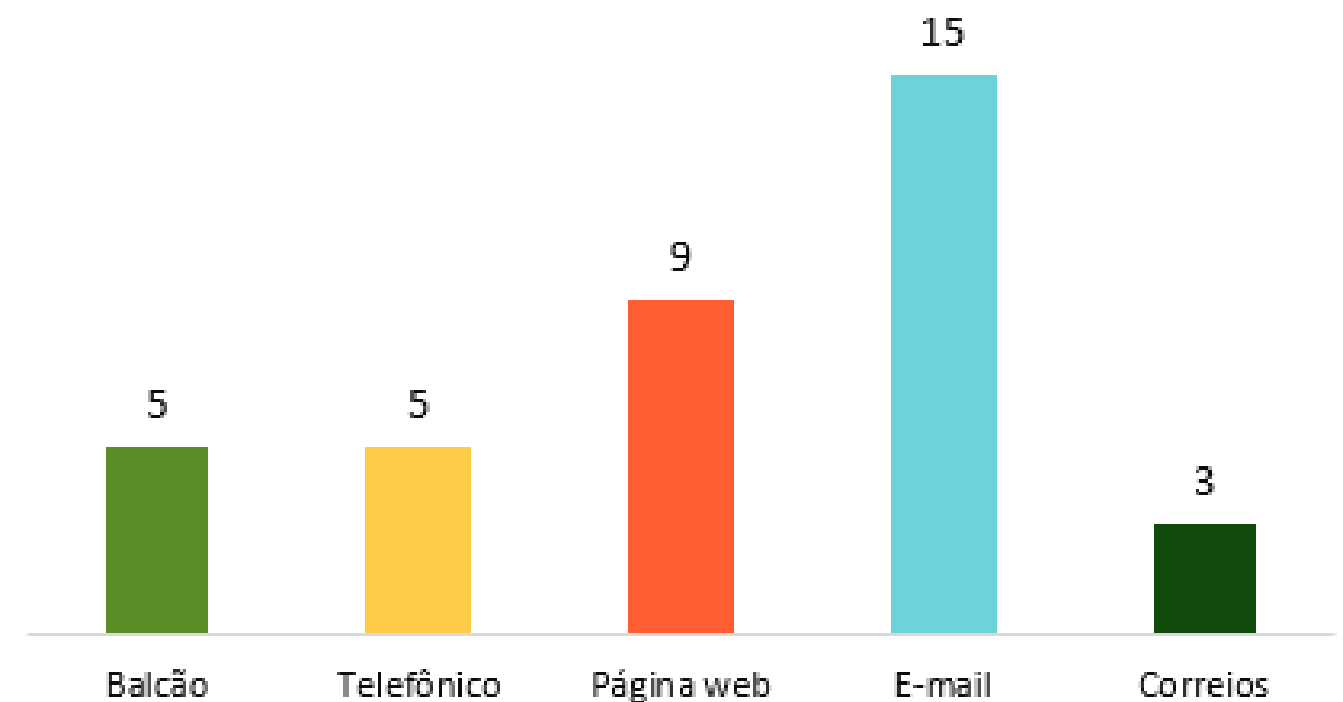
## Estágio de **Digitalização** dos Serviços



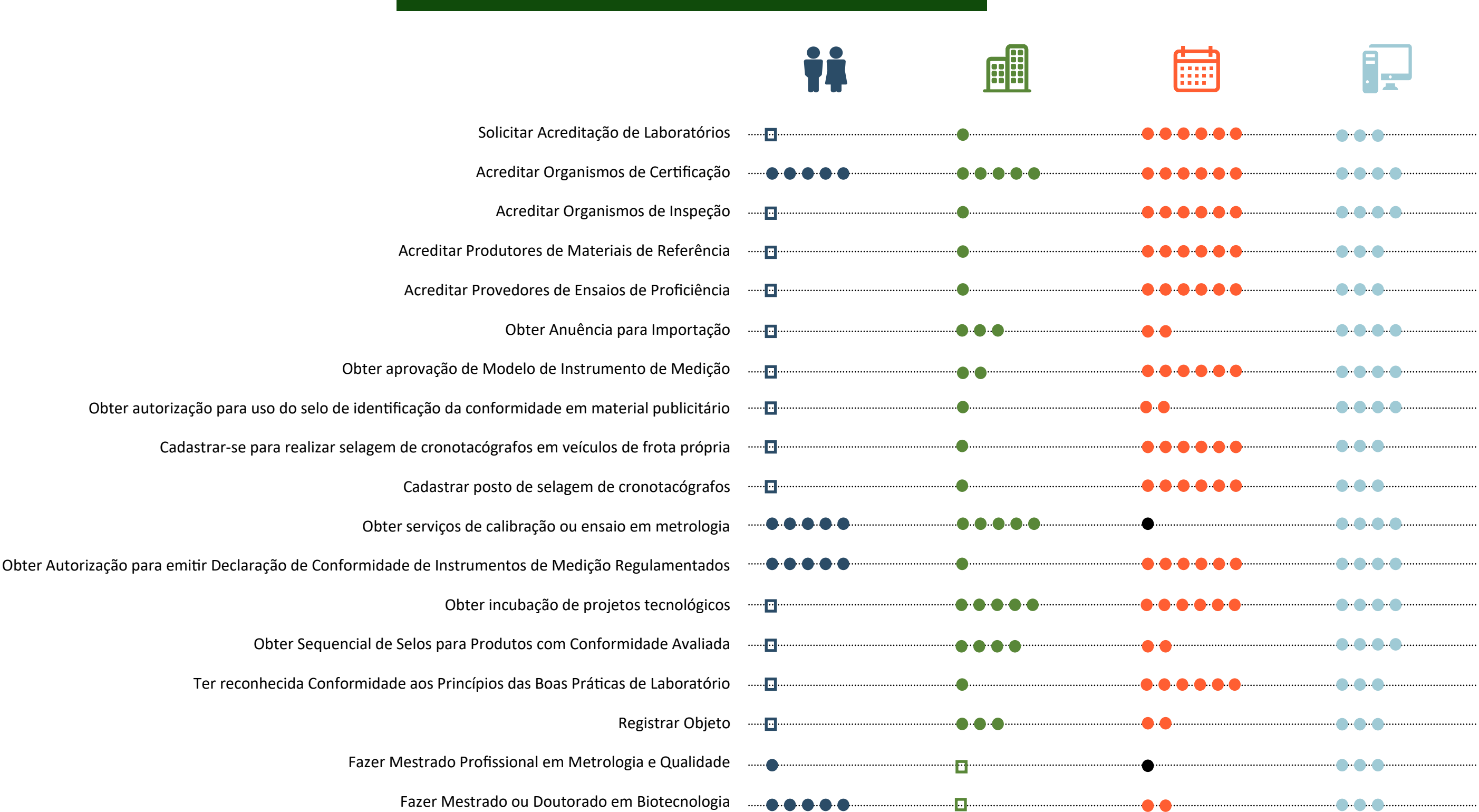
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **43,8%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico - **31,3%**
3. Solução de autenticação digital e  
Meio de pagamento eletrônico (no formato e-commerce) - **18,8%**

## Principais **Canais de Interação** com Usuários(as)



# Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia



09

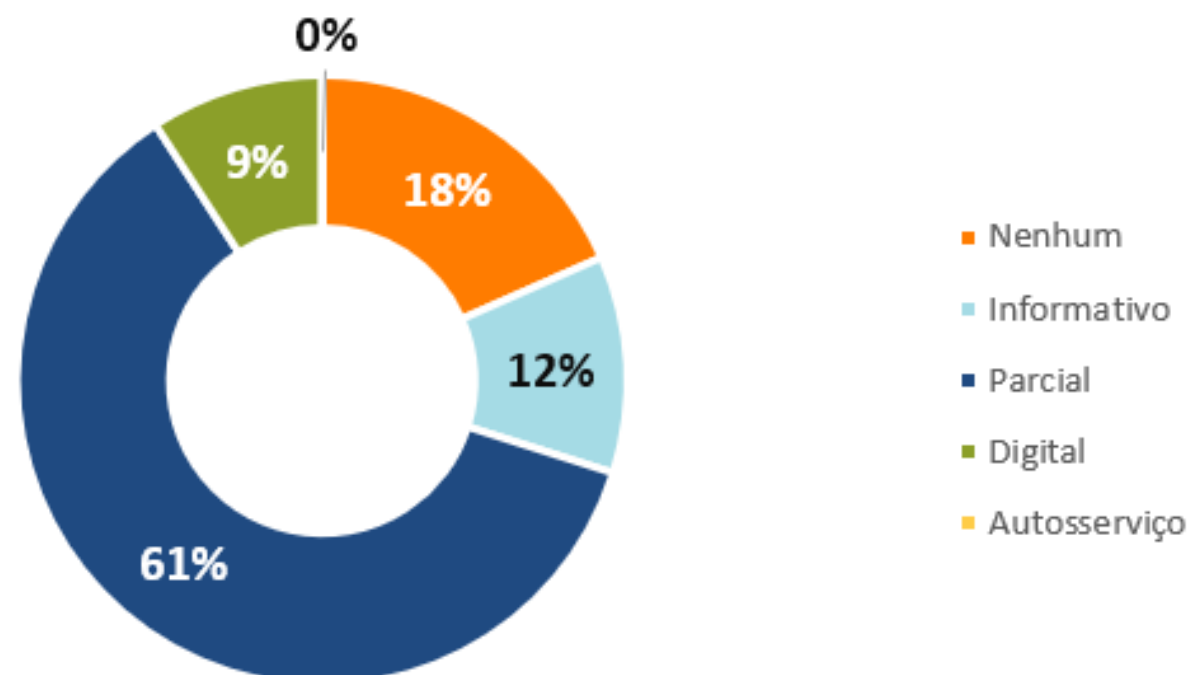
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento  
MAPA



# Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

- **87** serviços públicos de atendimento prestados, ou **5,0%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas privadas** são o público alvo mais frequente, atendidos por **83,9%** dos serviços.
- Em **74,7%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **80,5%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **4,6%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CNPJ”, “Contrato Social”, “CPF”, “Comprovante de pagamento”, “Procuração do representante legal”, “Comprovante de endereço/residência”, “Comprovante de pagamento”.

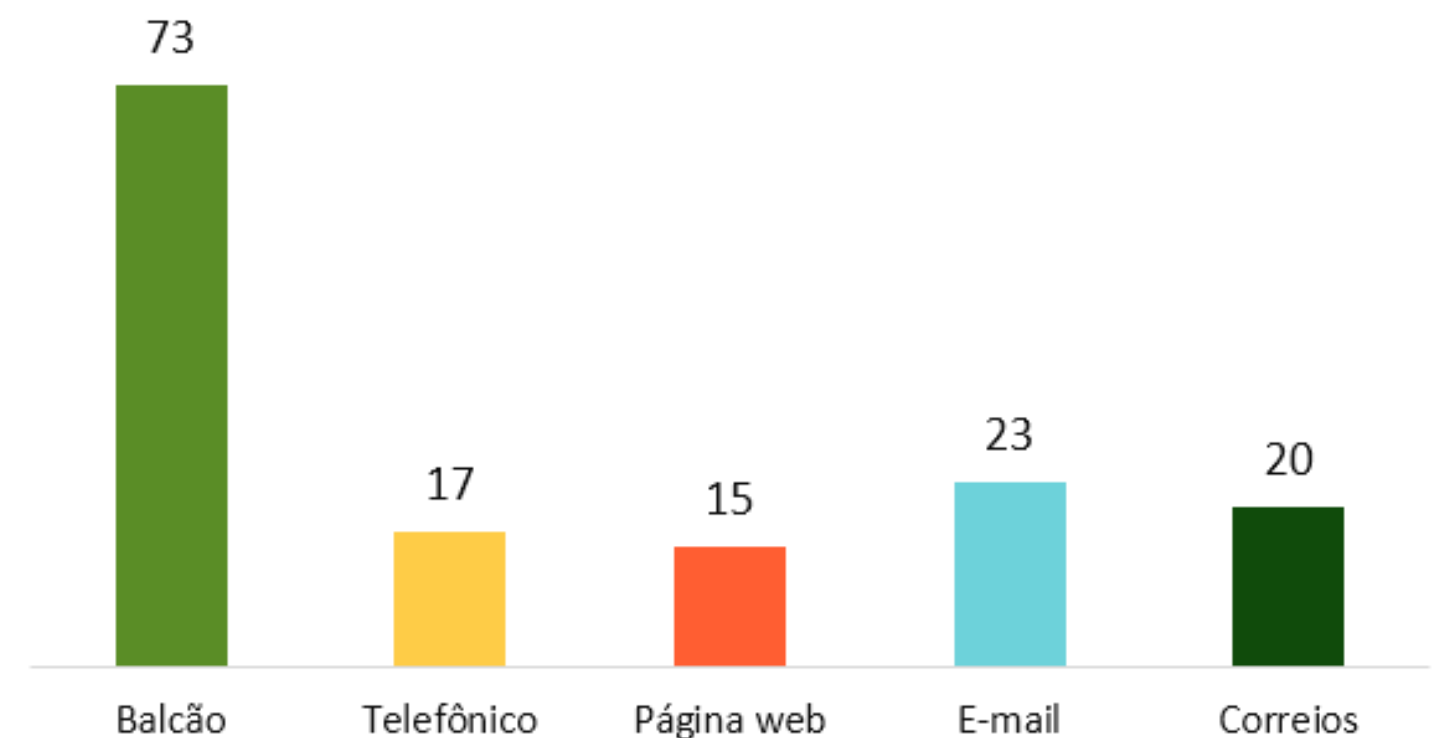
## Estágio de Digitalização dos Serviços




























































































































































## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **64,0%**
2. Solução de autenticação digital– **50,0%**
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a)- **46,5%**

## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

				
Obter orientação e apoio para o uso de signos distintivos coletivos para produtos agropecuários			 	 
Obter autorização de funcionamento para jóquei clube				  
Obter créditos presumidos para aplicação na produção de laticínios				   
Cadastrar operador aeroagrícola	    			  
Obter assistência Técnica e extensão rural para o Médio Produtor	 			 
Obter apoio financeiro para fazer seguro contra quebra de safra			   	  
Obter financiamento para a cafeicultura			   	 
Celebrar convênio para promoção do café brasileiro			  	   
Capacitar técnicos e produtores do café				  
Obter análise de materiais vegetais para identificação de pragas e doenças	   	   	 	
Obter análise de fertilizantes e corretivos			 	
Receber análise de tecidos vegetais			 	
Receber análise de solos			  	  
Receber análise de água			 	  
Receber Análise microbiológica de alimentos e águas			 	
Receber análise físico-química de alimentos e bebidas			 	  
Requerer sementes híbridas de cacaueteira			     	
Comprar biofungicida Tricovab para a vassoura-de-bruxa do cacaueteiro			  	
Comprar peixes alevinos			 	
Obter assistência técnica para cultivos e criações regionais			 	 
Obter o Crédito Rural Orientado			  	  

# Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

				
Obter certificado de classificação de produto vegetal importado		 	 	  
Registrar estabelecimento agropecuário	 	  	 	  
Registrar produto agropecuário de uso veterinário	 	  	 	  
Registrar laboratório estrangeiro para exportar bebidas ao Brasil			 	  
Obter certificado de origem para exportação de vinhos e bebidas		 	  	  
Obter certificado de livre venda para bebidas, vinagres e derivados da uva e do vinho		 	 	
Obter autorização para importação sem fins comerciais de bebidas, vinagres e derivados da uva e do vinho		 	 	
Obter certificado de inspeção de importação de bebidas, vinagres e derivados da uva e do vinho		 	  	
Obter autorização de importação de produtos vegetais para representações diplomáticas			 	
Obter certificado de exportação de vinho e derivados da uva e do vinho para a União Europeia			  	
Credenciar empresa classificadora			   	  
Homologar curso de classificadores de produtos de origem vegetal padronizados			   	  
Registrar agrotóxico para exportação			 	   
Credenciar entidades para realização de testes de agrotóxico		 	  	  
Obter anuência prévia para importação de agrotóxicos		 	   	  
Registrar agrotóxico			     	  
Obter Certificado de Registro Especial Temporário de agrotóxicos			 	  
Registrar agrotóxico para uso na agricultura orgânica			   	  
Registrar agrotóxicos classificados como produtos biológicos, Microbiológicos, Bioquímicos e Semioquímicos para uso na Agricultura			   	  



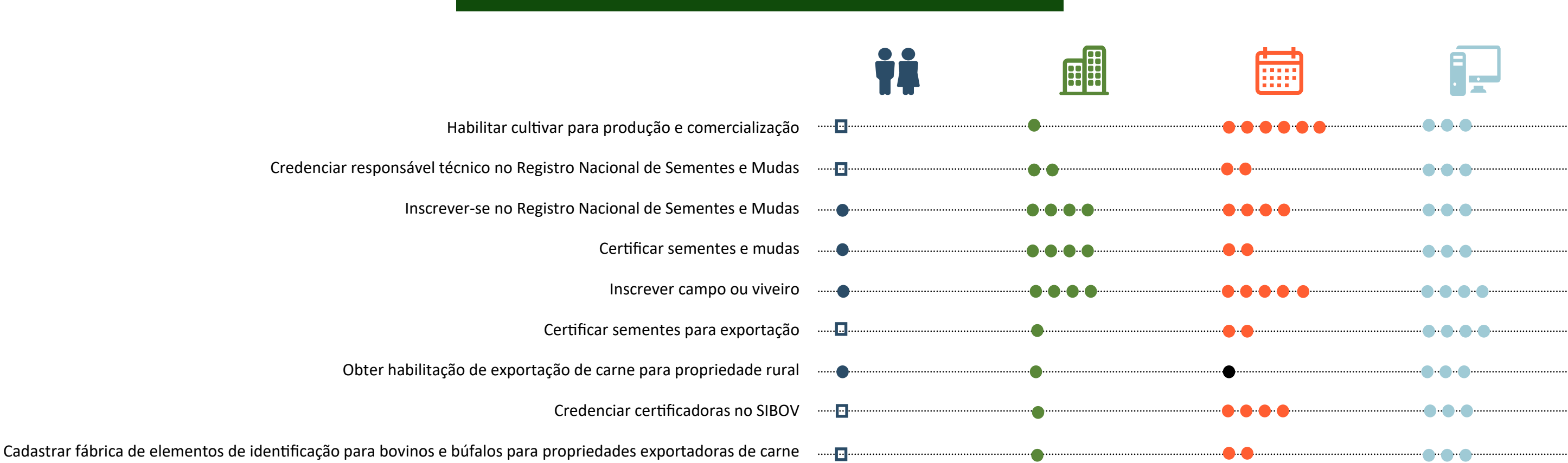
# Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

				
Obter autorização de funcionamento para estabelecimentos que lidam com produtos destinados à alimentação animal	●●	●●	●●●	●●●
Renovar registro de estabelecimento fabricante, importador ou fracionador de alimentos para animais	●●	●●	●●●●●	●●●
Cancelar registro de funcionamento para estabelecimentos que lidam com produtos destinados à alimentação animal	●●	●●	●●	●●●
Obter autorização para fabricação de produtos para alimentação animal com o uso de medicamentos de uso veterinário	●●	●●	●●●●●	●●●
Receber autorização de comercialização para produtos destinados à alimentação animal	●●	●●	●●●●	●●●
Renovar registro de produto destinado à alimentação animal	●●	●●	●●●	●●●
Cancelar registro de produto junto ao Ministério da Agricultura	■	●●	●●	●●●
Obter autorização para comercialização de fertilizante importado	■	●●●●	●●●●	●●●
Obter autorização prévia para importação de fertilizantes, inoculantes e corretivos	●●●●	●●	●●	●●●
Credenciar Laboratório na Rede Nacional de Laboratórios Agropecuários do MAPA	●	●	●	●●●
Registrar estabelecimento industrial e comercial de material de multiplicação animal	■	●	●	●●●
Cancelar registro de estabelecimento industrial e comercial de material de multiplicação animal	■	●	●●	●●●
Inscriver reprodutor	■	●	●●	●●●
Cancelar inscrição de reprodutor	■	●	●●	●●●
Obter licença para fabricação ou manipulação para fins comerciais de produto de uso veterinário	■	●●●●●	●	●●●●
Renovar licença para fabricação ou manipulação para fins comerciais de produto de uso veterinário	■	●●●●●	●	●●●●
Registrar produtos de uso veterinário de natureza farmacêutica	■	●	●●●●●●	●●●●
Renovar registro de produto veterinário	■	●●	●	●●●●
Registrar produto veterinário de natureza biológica	■	●	●●●●●●	●●

# Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento



# Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento





10

Ministério da Fazenda

MF

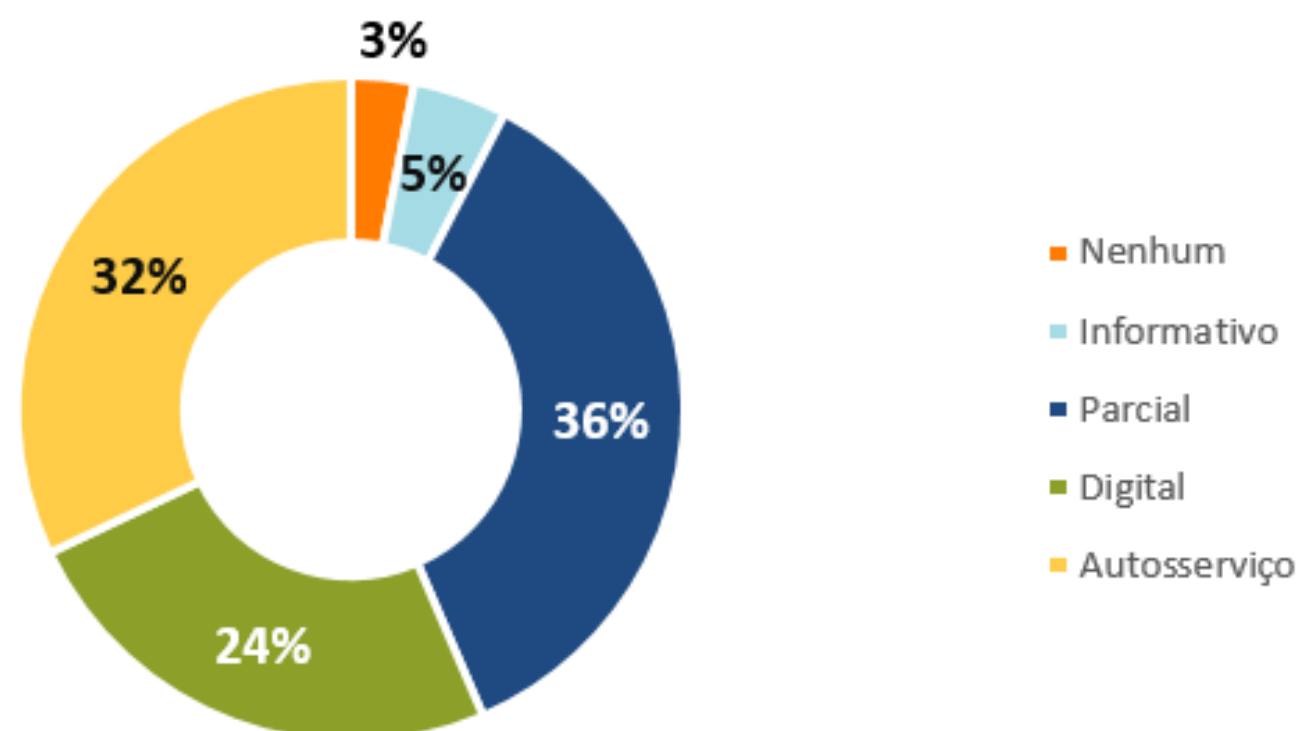
# Ministério da Fazenda

- **131** serviços públicos de atendimento prestados, ou **7,53%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas privadas** são o público alvo mais frequente, atendidos por **62,6%** dos serviços.
- Em **X71,0%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **90,8%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **29,0%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CNPJ”, “Contrato Social”, “CPF”, “Procuração do representante legal”, “Registro em Cartório”.

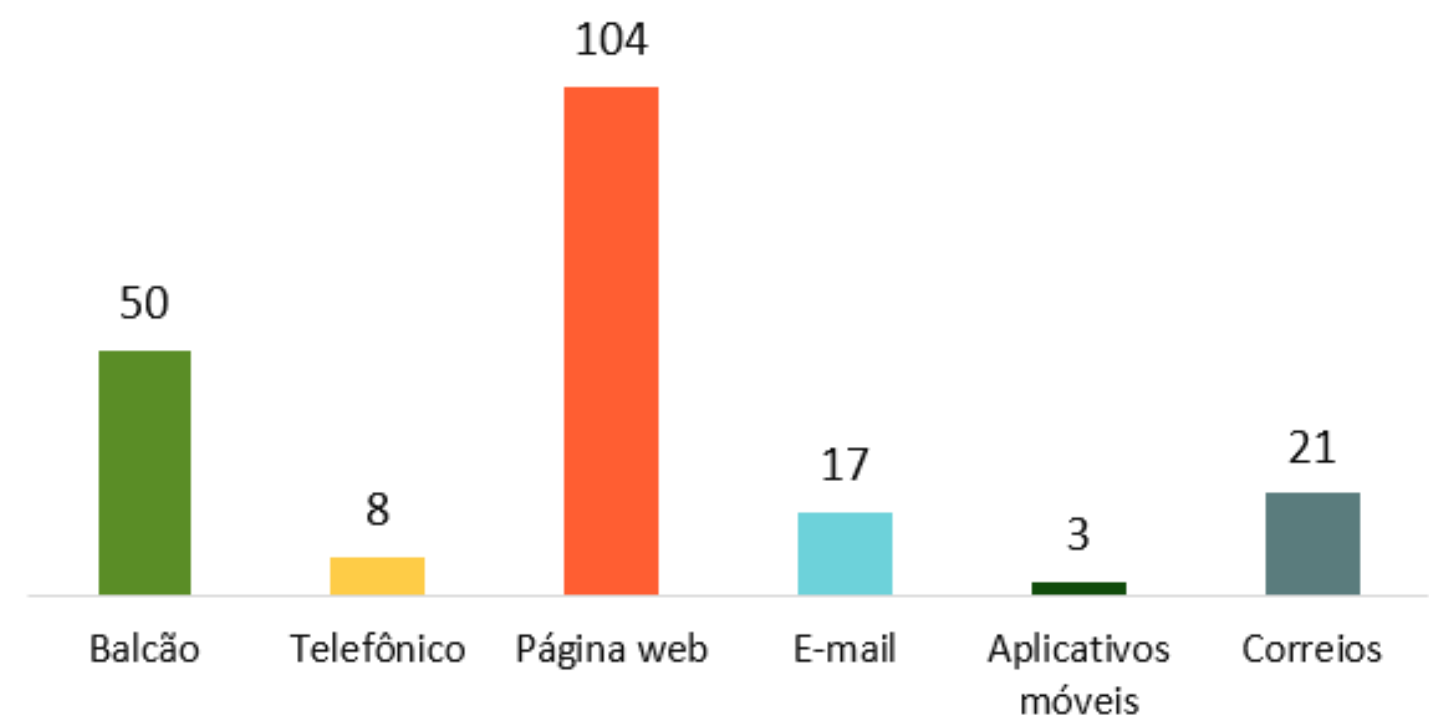
## Ferramentas mais Desejadas

1. Central de notificações (sms, push, etc) - **33,9%**
2. Solução de autenticação digital - **32,2%**
3. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **24,8%**

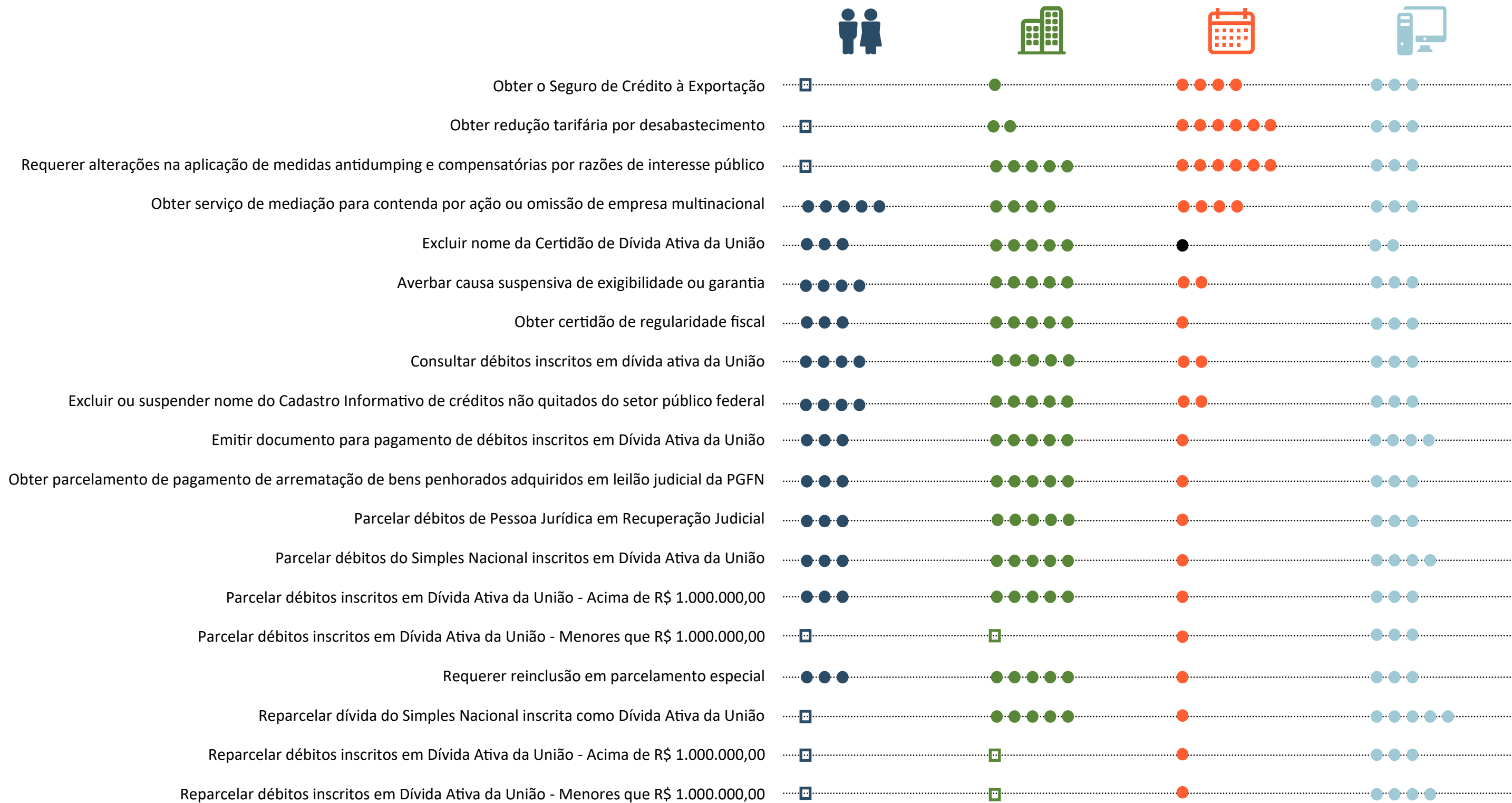
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)







# Ministério da Fazenda









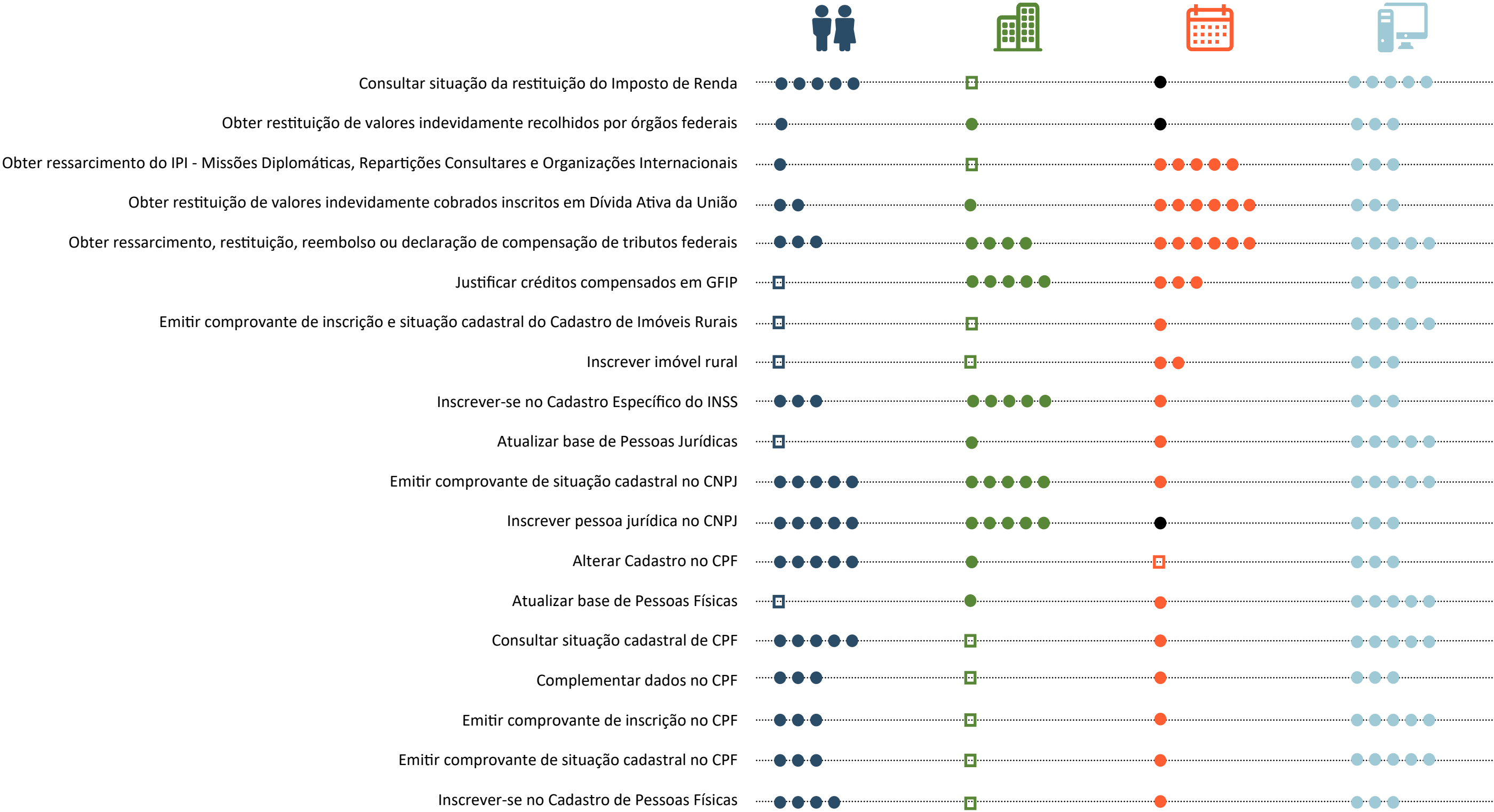
# Ministério da Fazenda

				
Obter revisão de dívida inscrita	●●●	●●●●●	●	●●●
Substituir ou cancelar garantia extrajudicial de débito inscrito em Dívida Ativa da União	●●●	●●●●●	●	●●●
Obter benefícios fiscais no âmbito do ICMS	●●●●●	●	●●●	●●●●●
Conhecer ou contestar o Fator Acidentário de Prevenção	■	●●●●●	●	●●●●●
Obter consultas técnicas do Regime Geral de Previdência Social	●●●●●	●●●●●	●●●	●●●
Obter consultas normativas e regulatórias do Regime Geral de Previdência Social	■	●●	●●●	●●●
Obter assistência técnica sobre Regime de Previdência Complementar (segmento fechado)	●●●●●	●●	●●	●
Obter Certificado de Regularidade Previdenciária	■	■	●●	●●
Requerer impugnação ou apresentar recurso em julgamento administrativo previdenciário	■	■	●	●
Obter auxílio técnico atuarial dos RPPS	■	●●	●●	●●●●
Obter auxílio técnico para elaborar normas gerais de RPPS	■	●●	●●●●●●	●●●
Cadastrar Informações dos Regimes de Previdência Social	■	●●	●●	●●●
Consultar informações previdenciárias consolidadas de RPPS	●●●●●	●●●	●●	●●●
Cadastrar regime próprio de previdência social	■	●	●	●●●
Obter consulta técnica sobre regime próprio de previdência social	●●●●●	●●●●●	●●	●●●
Capacitar-se no uso dos sistemas de regime próprio da previdência social	■	●	●	●●
Apresentar recurso em julgamento na aplicação de legislação tributária em segunda instância	■	■	●●●●●●	●●●●
Obter Certidão de Regularidade Fiscal para Pessoas Físicas	●●●●	■	●	●●●
Obter Certidão de Regularidade Fiscal para Pessoas Jurídicas	■	●●●●●	●	●●●●●
Obter Certidão de Regularidade Fiscal para Imóveis Rurais	●●●●●	●	●	●●●●●

# Ministério da Fazenda





				
Obter Certidão de Regularidade Fiscal para Obras	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Receber aviso de cobrança com DARF para pagamento	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Regularizar débitos junto à Receita Federal	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Comunicar a saída Definitiva do País	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Adquirir o programa para declaração anual de imposto de renda	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Entregar a Declaração de Informações sobre Regularização de Obras	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Declarar Imposto sobre Propriedade Territorial Rural	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Declarar débitos e créditos tributários federais	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Declarar valores recolhidos ao FGTS e demais informações necessárias à previdência social	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Emitir Documento de Arrecadação de Receitas Federais	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Emitir Guia de Previdência Social através do Sistema de Acréscimos Legais	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Parcelar débitos junto à receita federal - pessoa jurídica	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Gerar Guia de Recolhimento da União	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter extrato do Serviço Auxiliar de Informações para Transferências Voluntárias	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Comprar Títulos Públicos Federais	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Candidatar-se ao Prêmio Tesouro Nacional	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>
Cancelar Habilitação ao Programa Leite Mais Saudável	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Aderir ao programa Mais Leite Saudável	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Aderir ao Programa Empresa Cidadã	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>

# Ministério da Fazenda

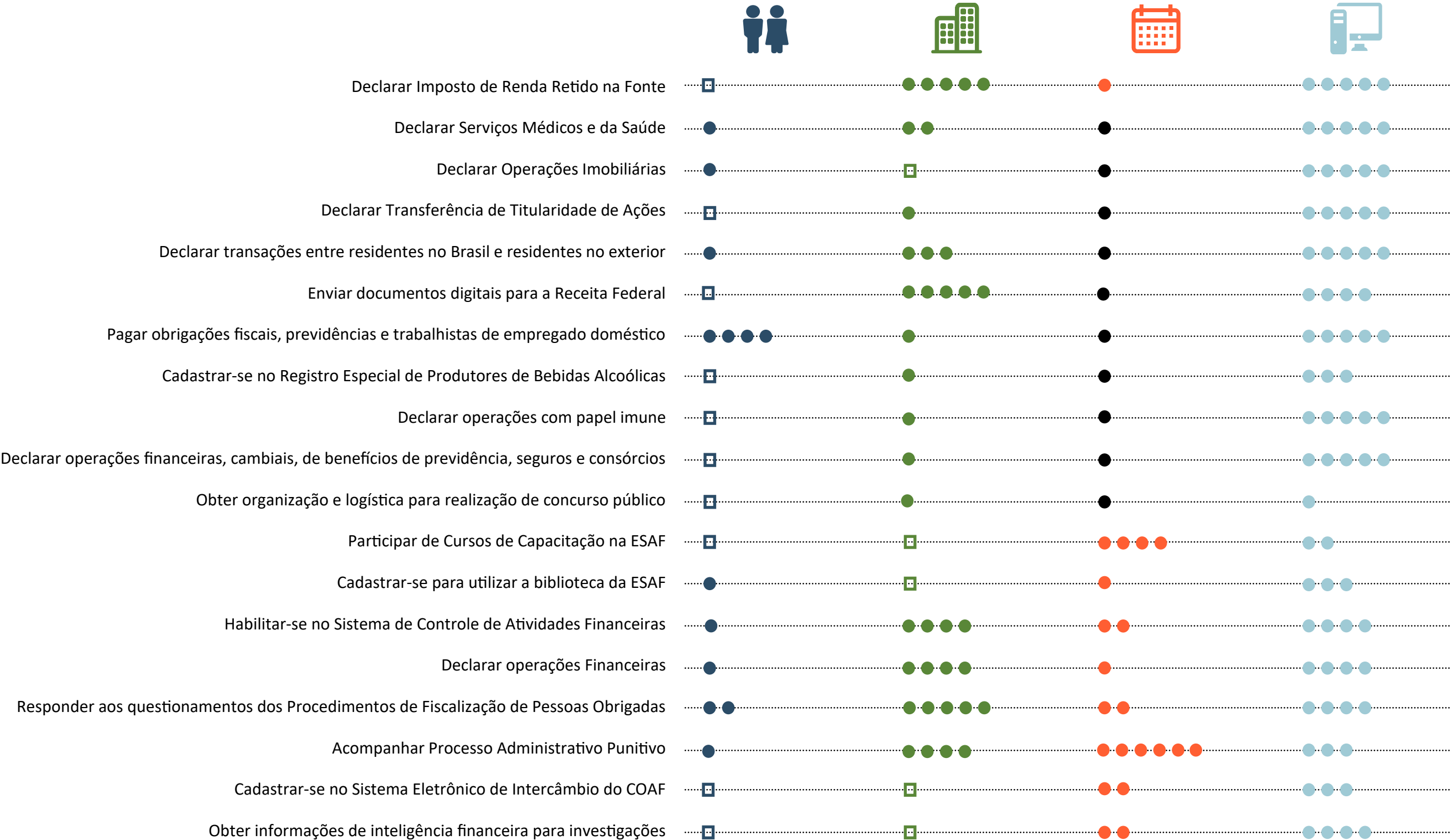




# Ministério da Fazenda

				
Regularizar o CPF	● ● ●	■	● ●	● ● ●
Obter assistência técnica em relação as normas e regulações do Regime de Previdência Complementar	● ● ● ● ●	● ●	● ●	●
Obter acesso ao sistema CPF	● ● ● ●	■	●	● ● ● ●
Optar pelo Simples Nacional	■	● ● ● ● ●	● ● ●	● ● ● ● ●
Declarar imposto para Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte	■	● ● ● ● ●	●	● ● ● ● ●
Optar pelo desenquadramento ou exclusão do Simples Nacional	■	● ● ● ● ●	● ● ● ●	● ● ● ● ●
Obter restituição ou compensação de tributos federais	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●	● ● ● ●
Julgar recursos em última instância administrativa	●	● ● ●	● ● ● ● ● ●	● ● ●
Tomar conhecimento se é contribuinte sujeito a acompanhamento diferenciado	● ●	● ● ●	●	● ● ● ●
Contestar decisão de Malhar Fina	● ● ● ● ●	■	●	● ● ●
Regularizar informações de Pessoa Jurídica selecionada em Malha Fiscal	■	● ● ● ● ●	●	● ● ● ● ●
Declarar benefícios fiscais	■	●	●	● ● ● ● ●
Declarar créditos presumido	■	●	●	● ● ● ● ●
Declarar operações com Cartões de Crédito	■	●	●	● ● ● ● ●
Declarar Rendimentos Pagos a Consultores por Organismos Internacionais	■	●	●	● ● ● ● ●
Declarar Utilização de Recursos em Moeda Estrangeira Decorrentes do Recebimento de Exportações	●	●	●	● ● ● ● ●
Cadastrar-se no Registro Especial de Empresas que realizam operações com Papel Imune	■	● ●	●	● ● ● ● ●
Declarar Atividades Imobiliárias	■	● ● ● ●	●	● ● ● ● ●
Declarar Movimentações Financeiras	■	●	●	● ● ● ● ●

# Ministério da Fazenda



# Ministério da Fazenda



11

Ministério da Indústria, Comércio Exterior e

Serviços

MDIC



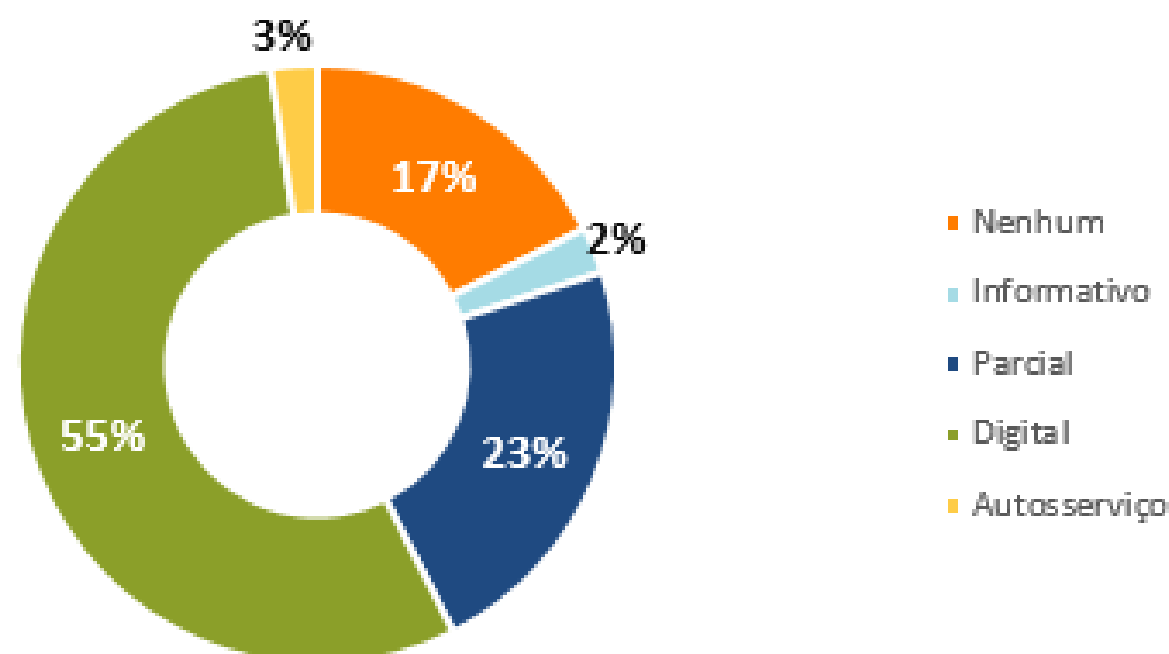
# Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços

- **40** serviços públicos de atendimento prestados, ou **2,30%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas privadas** são o público alvo mais frequente, atendidos por **95,0%** dos serviços.
- Em **82,5%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **5,0%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “CNPJ”, “Procuração do representante legal”, “Contrato Social”, “CPF”.

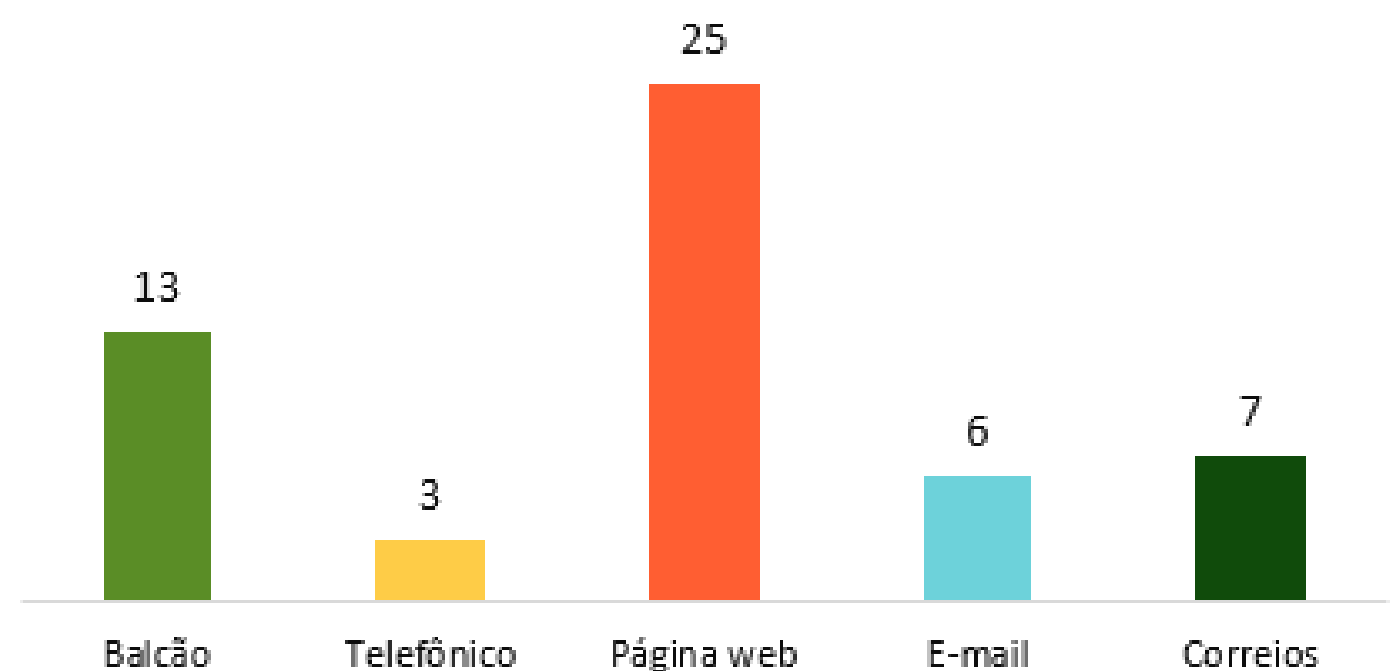
## Ferramentas mais Desejadas

1. Central de notificações (sms, push, etc) - **38,5%**
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **28,2%**
3. Solução de autenticação digital - **15,4%**






## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços

				
Habilitar empresa para obter redução de IPI do programa Inovar-Auto			   	
Solicitar a fixação ou alteração de Processos Produtivos Básicos			     	  
Consultar estatísticas de Comércio Exterior dos países do Mercosul		   		   
Requisitar investigação de origem de produto			   	  
Obter Ex-Tarifário para Bens de Capital e Bens de Informática e Telecomunicações			    	  
Aderir à Vitrine do Exportador		   	 	   
Obter benefício de redução a zero do Imposto de Renda para operações de promoção comercial de produtos e serviços			 	   
Cadastrar empresa no Registro Especial de Empresas Comerciais Exportadoras			   	
Esclarecer dúvidas sobre comércio exterior		  	 	   
Obter Licença de Importação			 	   
Obter restituição de direitos antidumping recolhidos em montante superior à margem de dumping		    	     	   
Obter margem individual de dumping		    	     	   
Obter prorrogação de medida compensatória		    	     	
Obter prorrogação de medida antidumping		    	     	   
Obter desoneração tributária para mercadorias destinadas à industrialização de produto a ser exportado		  	  	   
Retificar Licenças de Importação após o desembaraço da mercadoria		  	 	   
Obter extensão de medida antidumping para neutralizar práticas de circunvenção		    	     	   
Obter alteração ou extinção de medida antidumping		    	     	   
Obter medida de salvaguarda a exportações brasileiras		    	     	
Criar Zonas de Processamento de Exportação			   	  

# Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços



12

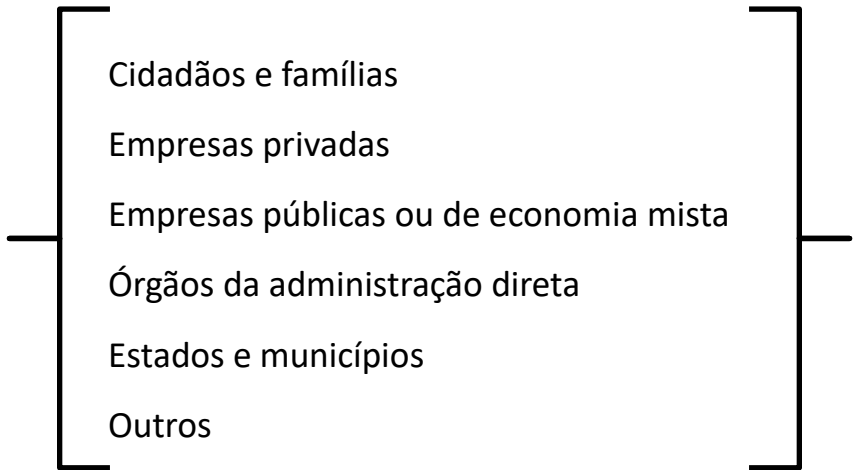
Ministério da Integração Nacional

MI

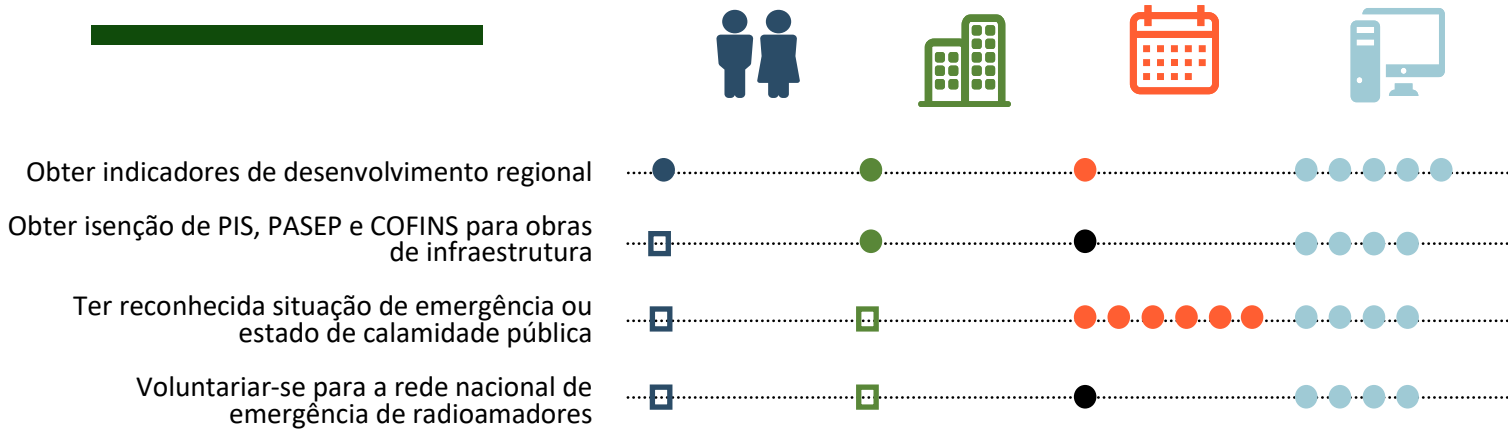


# Ministério da Integração Nacional

- 4 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,23%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a



- Em **50,0%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **Todos** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias entre **1 e 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar os serviços.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar os serviços do órgão são: "Certidões da Receita Federal", "CNPJ" e "Contrato Social".
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 75,0% **Digital**, 25,9% **Autosserviço**.
- **Página web** é o principal **Canal de Inteiração** com Usuários (as).



13

Ministério do Meio Ambiente

MMA

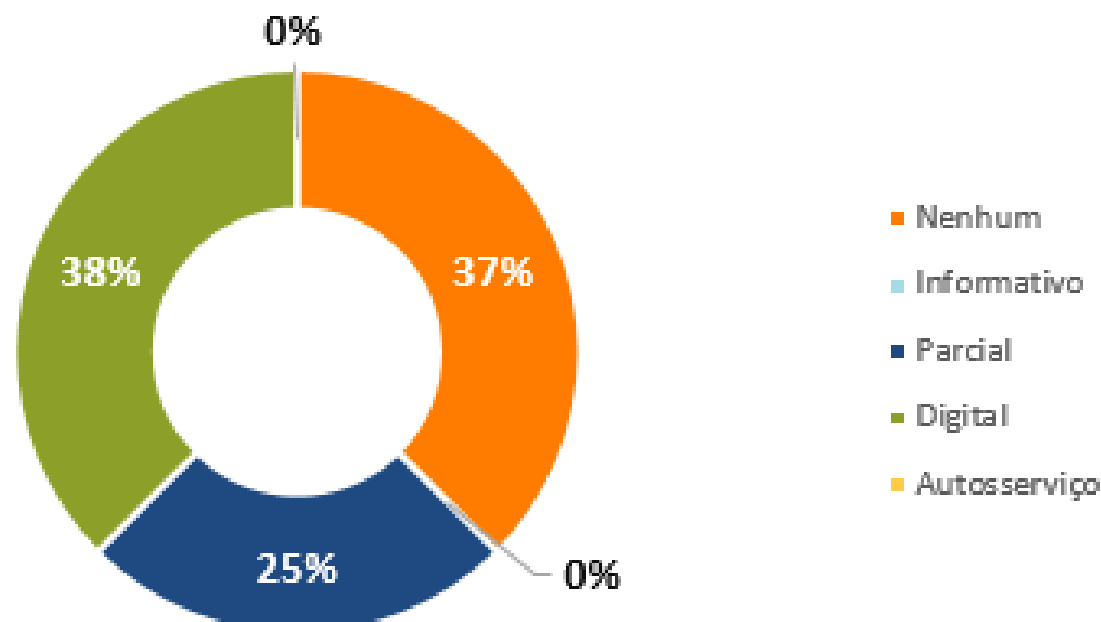
# Ministério do Meio Ambiente

- 8 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,46%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **50,0%** dos serviços.
- Em **50,0%** dos serviços a **execução** tem algumas etapas do serviço executadas pelo seu órgão, enquanto outras são executadas por outros (órgãos, entidades, associações, etc.).
- **87,5%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **12,5%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “CNPJ”, “CPF”, “Diário Oficial”, “NIS”, “Registro em Cartório”.

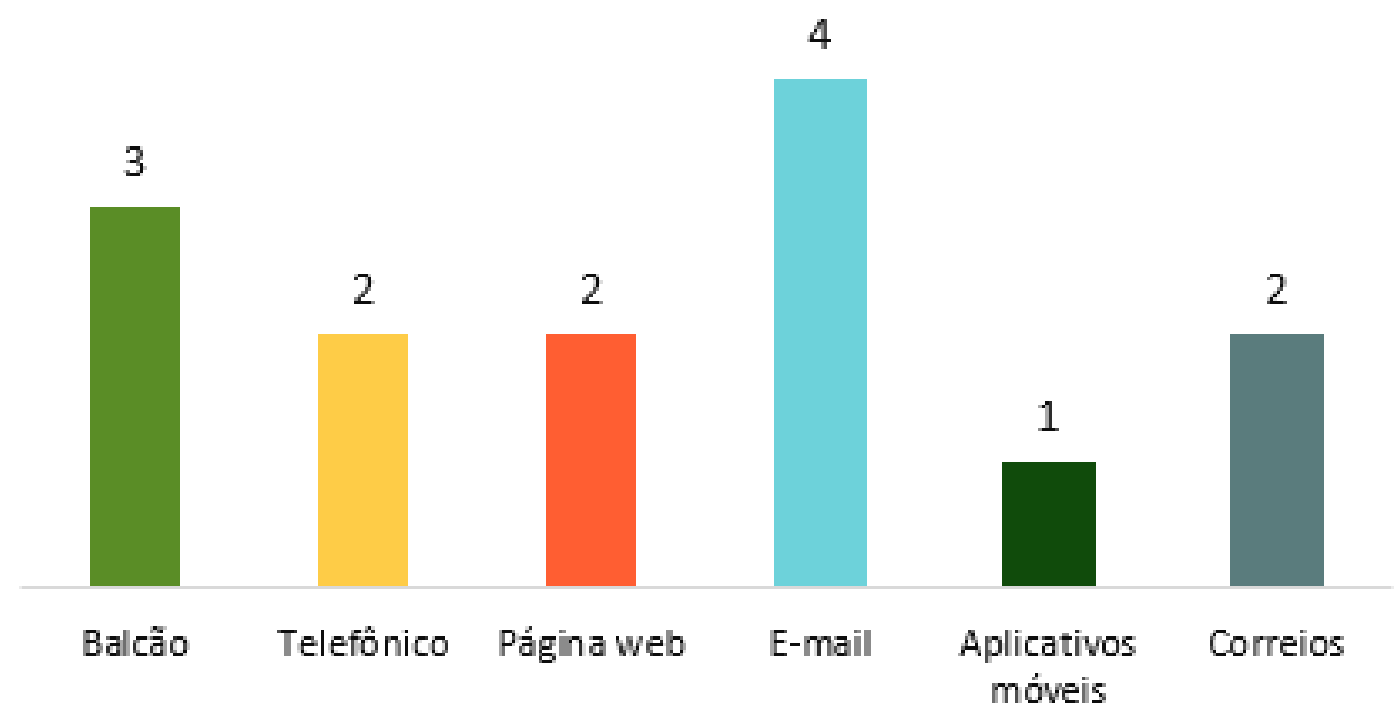
## Ferramentas mais Desejadas

1. Solução de georreferenciamento e Central de notificações (sms, push, etc) - **50,0%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **37,5%**
3. Formulário eletrônico para requisição de serviços, Solução de autenticação digital e Solução de call-center (atendimento telefônico) - **25,0%**

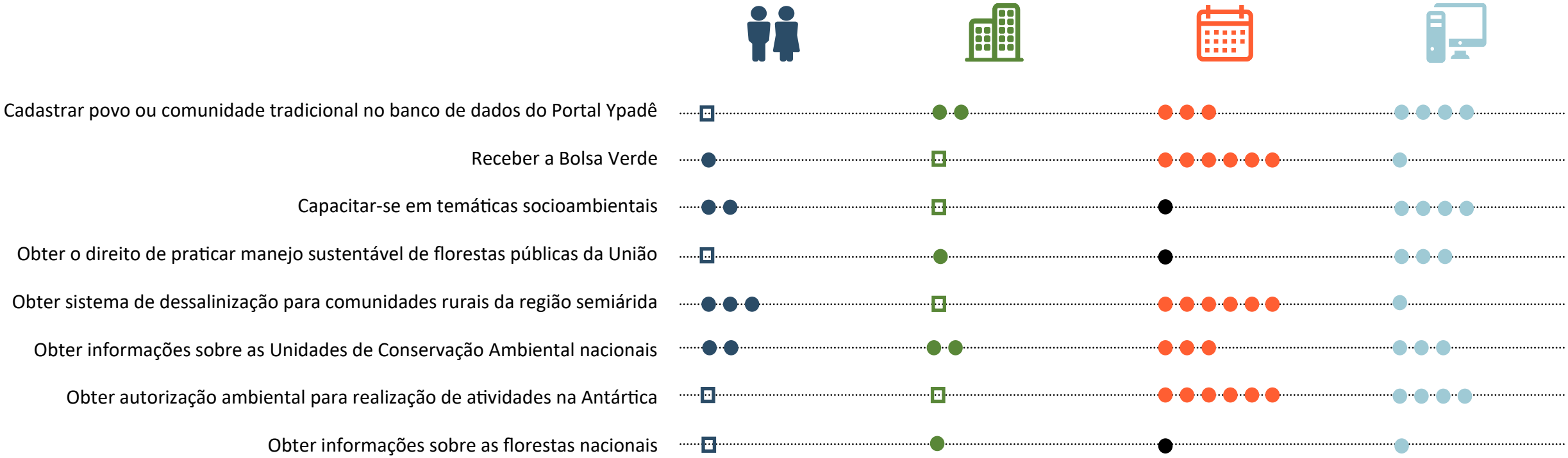
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Ministério do Meio Ambiente





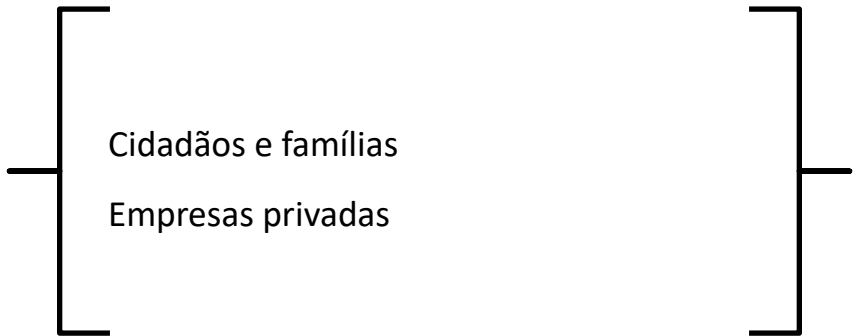
14

Ministério do Turismo

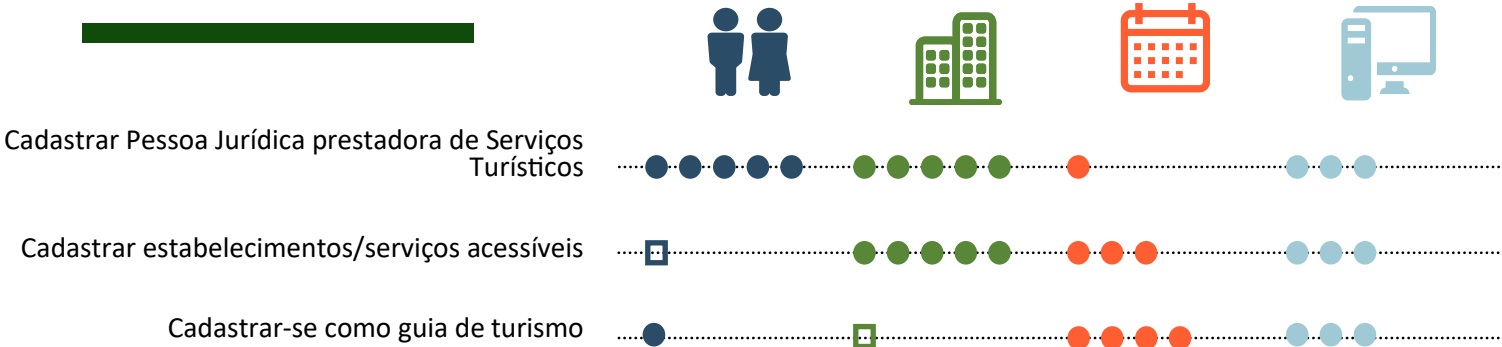
Mtur

# Ministério do Turismo

- 3 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,17%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a



- Em **33,3%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **Todos** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias entre **1 e 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar os serviços.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar os serviços do órgão são: “Carteira de identidade” e “CPF”.
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 66,7% **Parcial**, 33,3% **Autosserviço**.
- **Balcão, Página web e E-mail** são os principais **Canais de Interação** com Usuários (as).



15

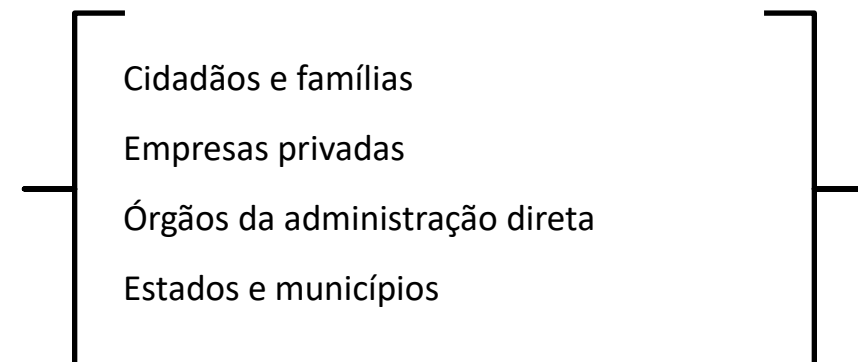
Superintendência de Desenvolvimento do

Centro-Oeste

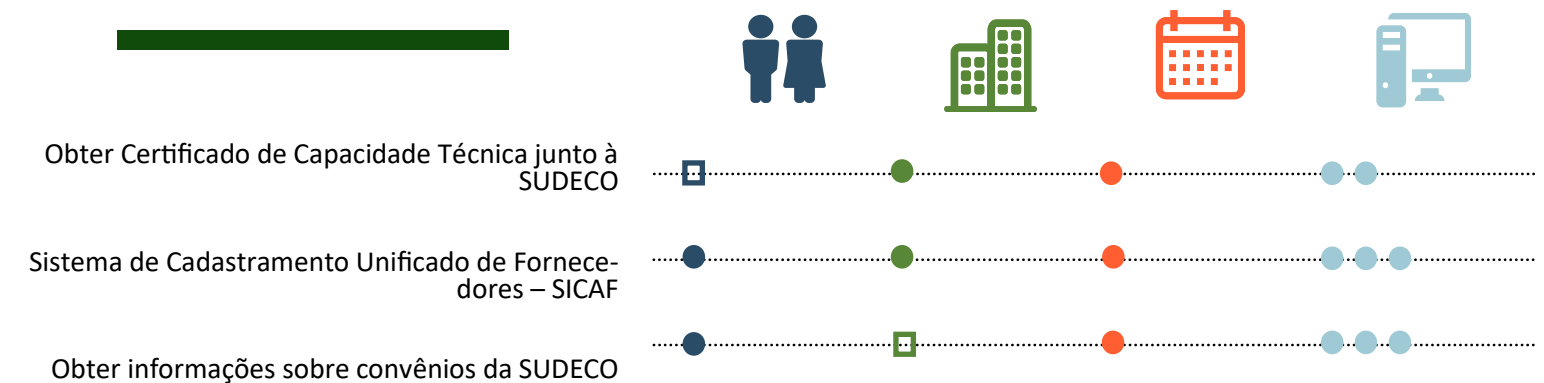
SUDECO

# Superintendência de Desenvolvimento do Centro-Oeste

- 3 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,17%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a



- Em **100,0X%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **Todos** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias entre **1 e 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar os serviços.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar os serviços do órgão são: "Carteira de identidade", "Certidões da Receita Federal", "CNPJ", "Comprovante de endereço/residência", "Contrato Social", "FGTS" e "Procuração do representante legal".
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 66,7% **Parcial** e 33,3% **Informativo**.
- **Balcão** é o principal **Canal de Interação** com Usuários (as).





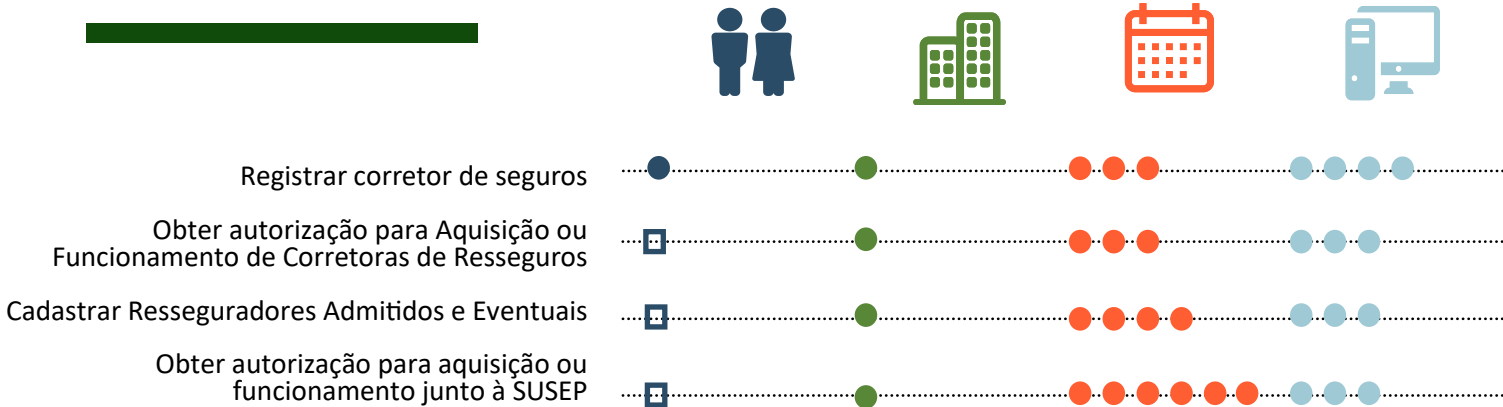
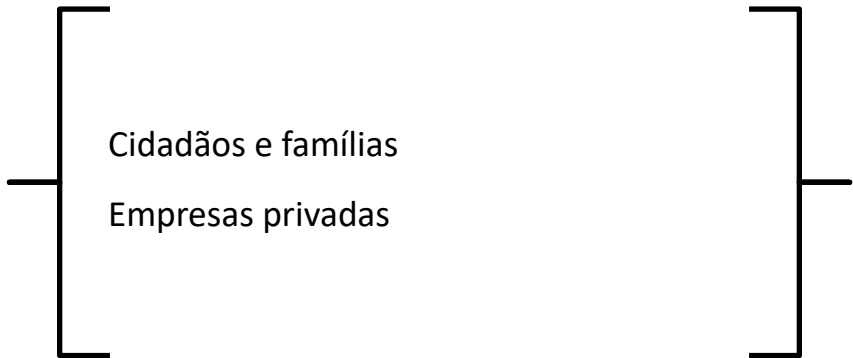
16

Superintendência de Seguros Privados

SUSEP

# Superintendência de Seguros Privados

- 4 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,23%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a



- Em **75,0%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **Todos** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- É necessária apenas **1 interação** do usuário com o órgão para concretizar os serviços.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar os serviços do órgão são: “Carteira de identidade” e “Contrato social”.
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 75,0% **Parcial** e 25,0% **Digital**.
- **Balcão** é o principal **Canal de Interação** com Usuários (as).

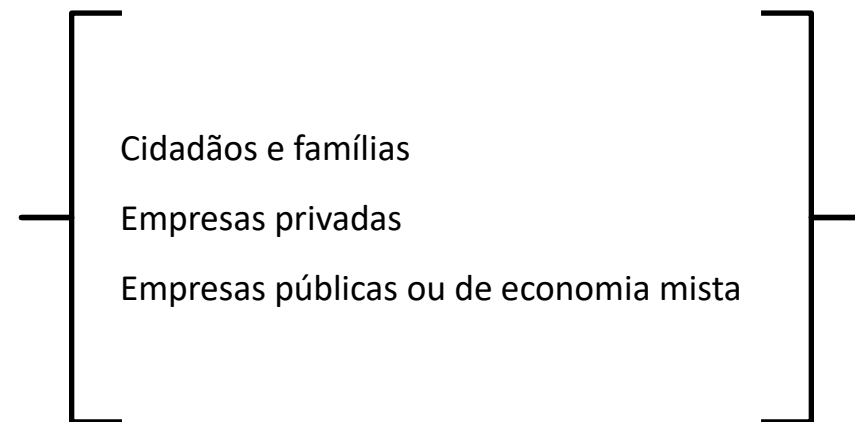
17

Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia

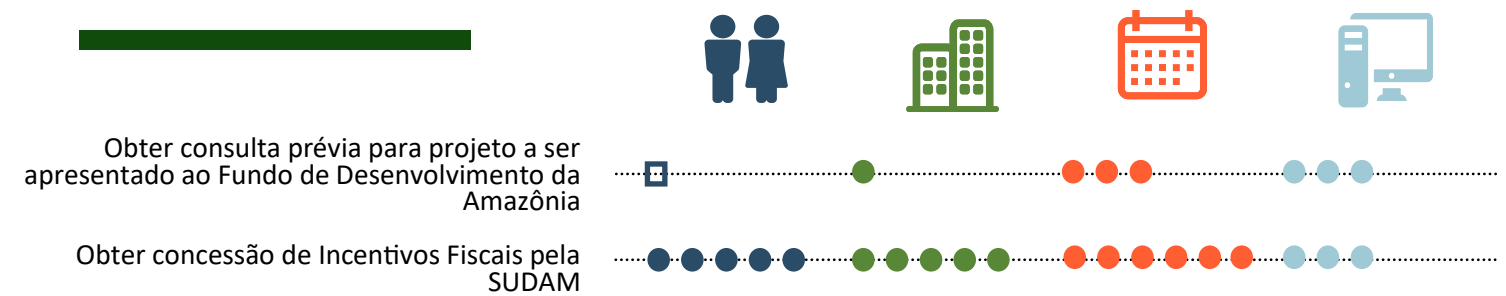
SUDAM

# Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia

- 2 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,11%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a



- Em **100,0%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **Todos** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias entre **1 e 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar os serviços.
- Em **50,0%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar os serviços do órgão são: "Certidões da Receita Federal", "CNPJ", "Procuração do representante legal".
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 100,00% **Parcial**.
- **Balcão** é o principal **Canal de Interação** com Usuários (as).





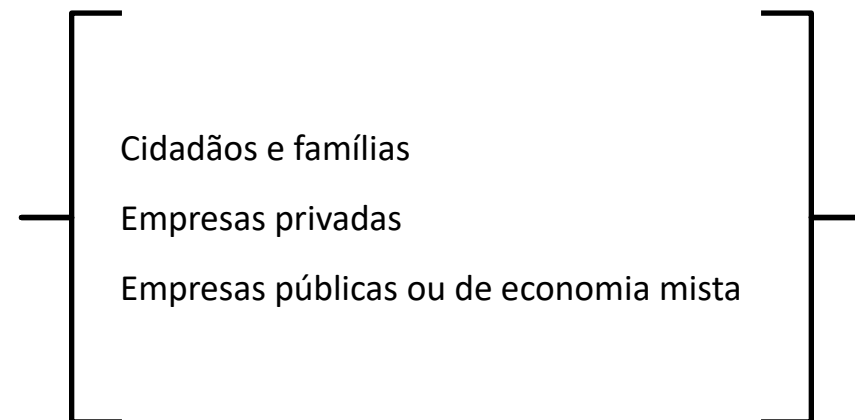
18

Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste

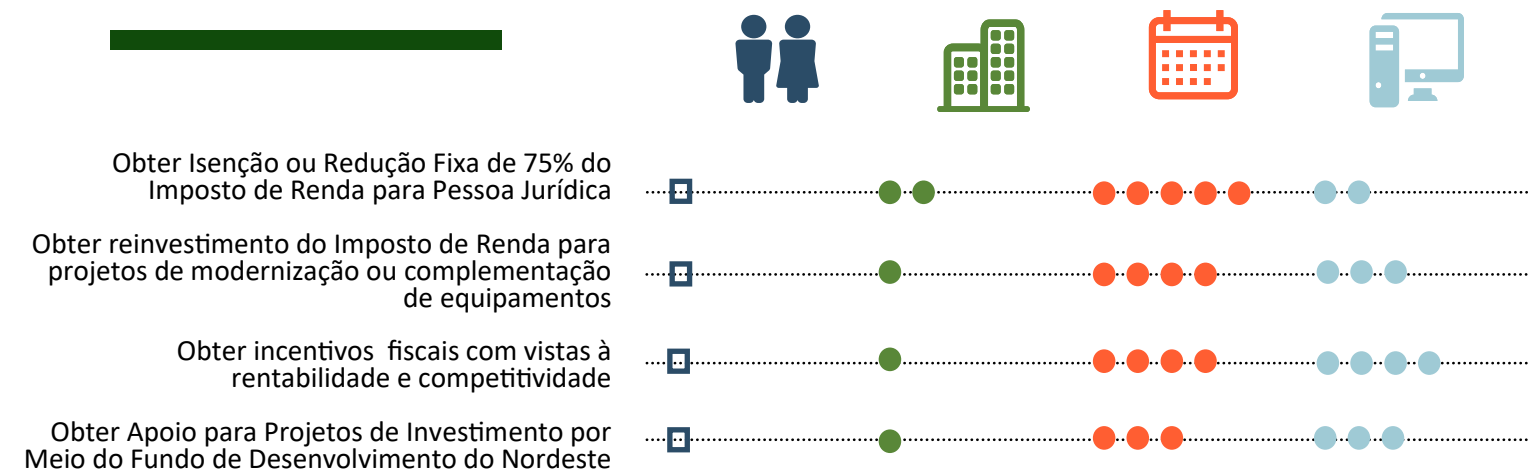
Sudene

# Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste

- 4 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,23%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a



- Em **75,0%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **Todos** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias entre **3 e 4 interações** do usuário com o órgão para concretizar os serviços.
- Em **75,0%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar os serviços do órgão são: "Ata de fundação", "Certidões da Receita Federal" e "CNPJ".
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 25,0% **Informativo**, 50,0% **Parcial** e 25,0% **Digital**.
- **Correios e E-mail** são os principais **Canais de Interação** com Usuários (as).



# ESTADO

# 19

## Advocacia-Geral da União

AGU



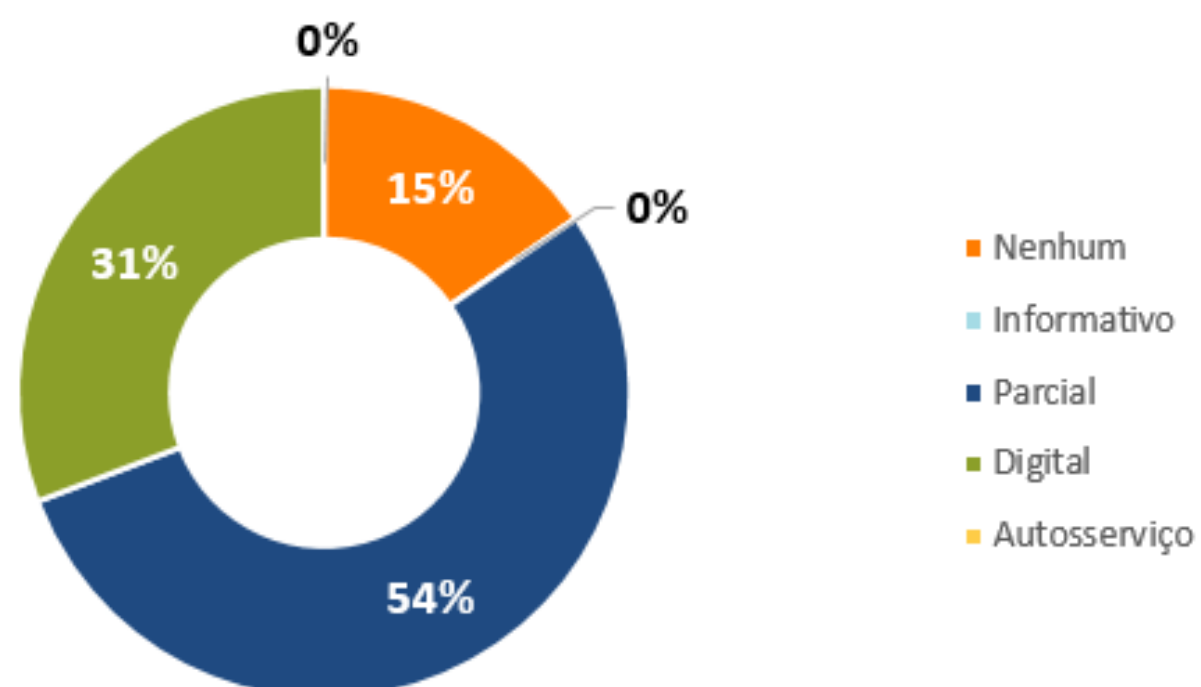
# Advocacia-Geral da União

- **13** serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,75%** dos serviços públicos federais.
- **Fundações e autarquias do direito público e órgãos da administração direta** são o público alvo mais frequente, atendidos por **mais da metade** dos serviços.
- Em **76,9%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **100,0%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **38,5%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: **“Carteira de Identidade”, “CPF” e “Outros”**.

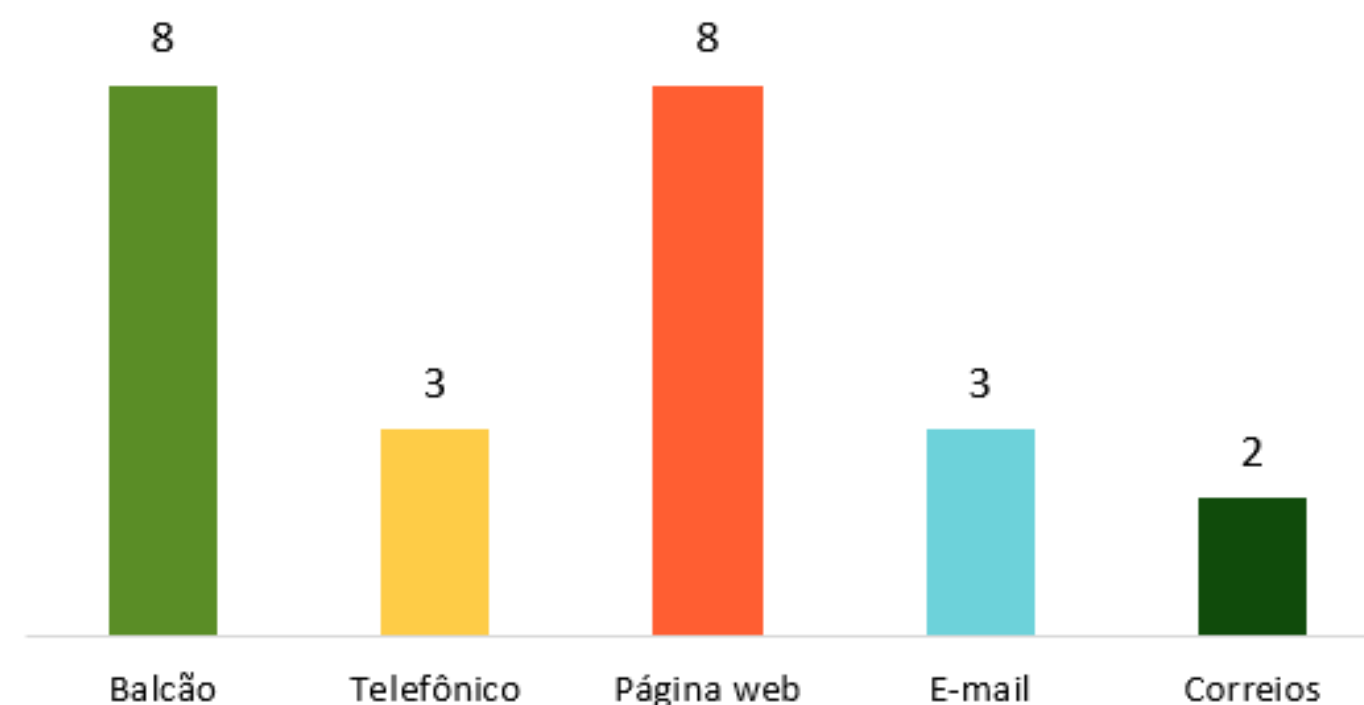
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **50,0%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **41,7%**
3. Ferramenta de Agendamento eletrônico - **25,0%**
3. Central de notificações (sms, push, etc.) - **25,0%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços

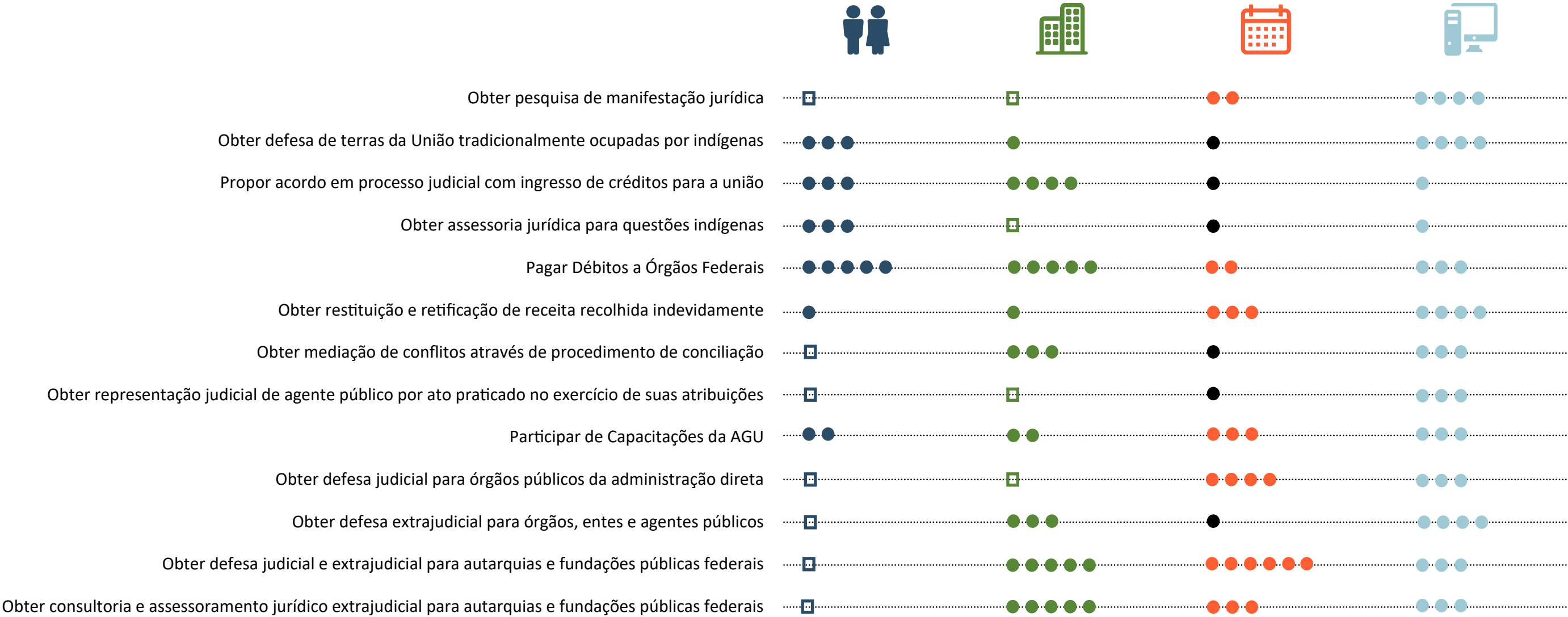


## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Advocacia-Geral da União



20

Banco Central do Brasil

Bacen

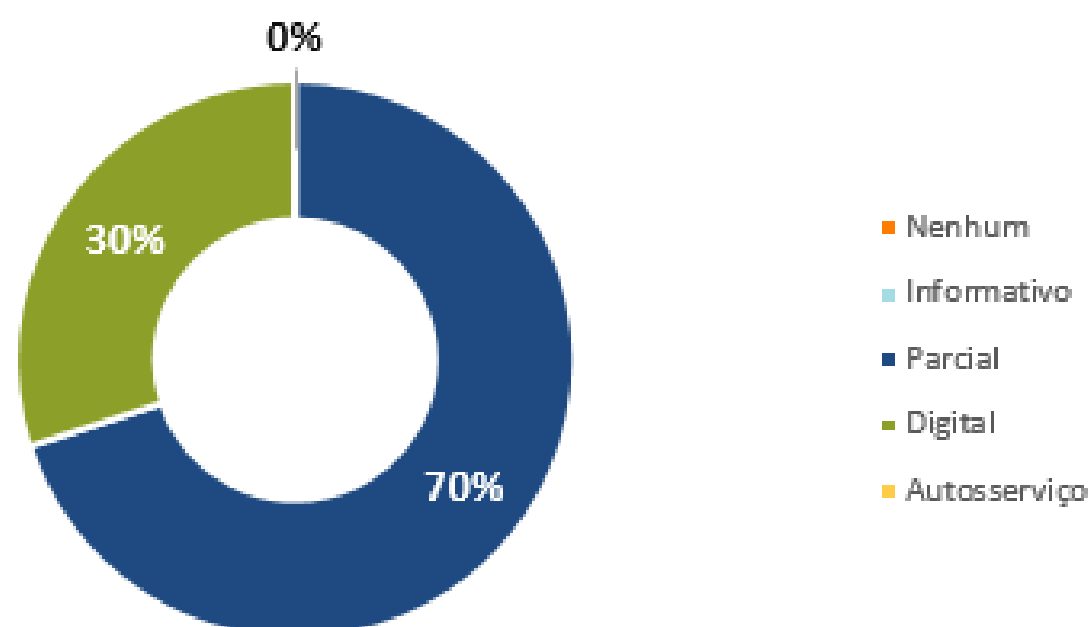
# Banco Central do Brasil

- **18** serviços públicos de atendimento prestados, ou **1,03%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **88,9%** dos serviços.
- Em **66,7%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **94,4%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **44,4%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CPF”, “Passaporte” e “Procuração do representante legal”.

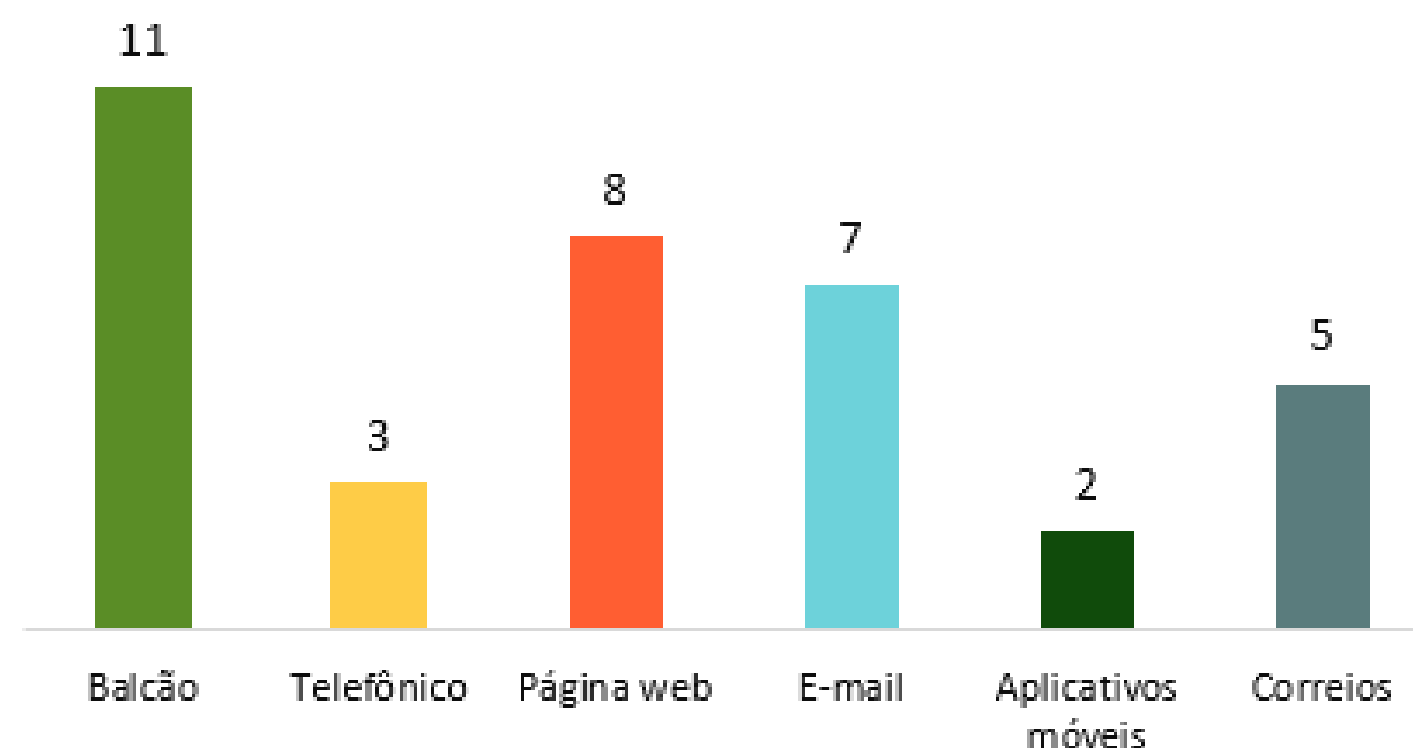
## Ferramentas mais Desejadas

1. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **29,4%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico - **23,5%**
3. Central de notificações (sms, push, etc) - **17,6%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Banco Central do Brasil

				
Obter informações do Banco Central	●●●●●	●●●●●	●	●●●
Registrar reclamação contra instituição supervisionada pelo Banco Central do Brasil	●●●●●	●●●●●	●●	●●●
Registrar manifestação sobre serviços prestados pelo Banco Central	●●●●●	●●●●●	●●	●●●●
Obter informações relativas a processos em tramitação pela Procuradoria-Geral do Banco Central	●	●	●●	●●●●
Obter audiência com procurador do Banco Central	●	●	●●●	●●●
Obter o Extrato do Registro de Informações no Banco Central	●●●●●	●●●●●	●	●●●●●
Credenciar-se no SISBACEN - Pessoa Física	●●●●	■	●	
Credenciar-se no SISBACEN - Pessoa Jurídica	■	●●●●●	●●	●●●
Comprar moeda comemorativa	●●●●●	■	●●	●●●
Realizar curso sobre os elementos de segurança do real	■	●	●●●	●●●
Aprender a administrar suas finanças pessoais	●	■	●	●●●●●
Tornar-se multiplicador da série "Eu e meu dinheiro"	●●●	■	●	●●●●●
Agendar palestra de especialista do Banco Central	●	■	●●●●	●●●
Obter auxílio para executar cálculos financeiros	●●●●	●●●●	●	●●●●●
Obter cédulas e moedas metálicas para o meio circulante	●●●●●	●●●●●	●	●
Realizar compra ou venda de moeda estrangeira	●●●	■	●	●●●●●
Visitar a Galeria de Arte do Banco Central	●	■	●	●
Visitar o museu de valores do Banco Central	●●	■	●●	●

21

Casa Civil



# Casa Civil

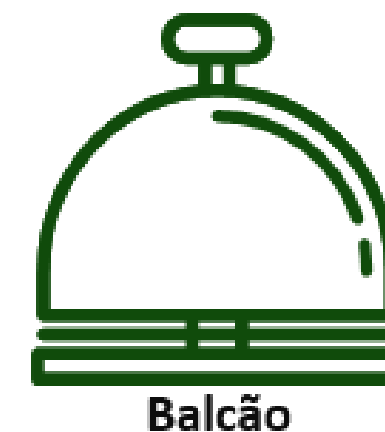
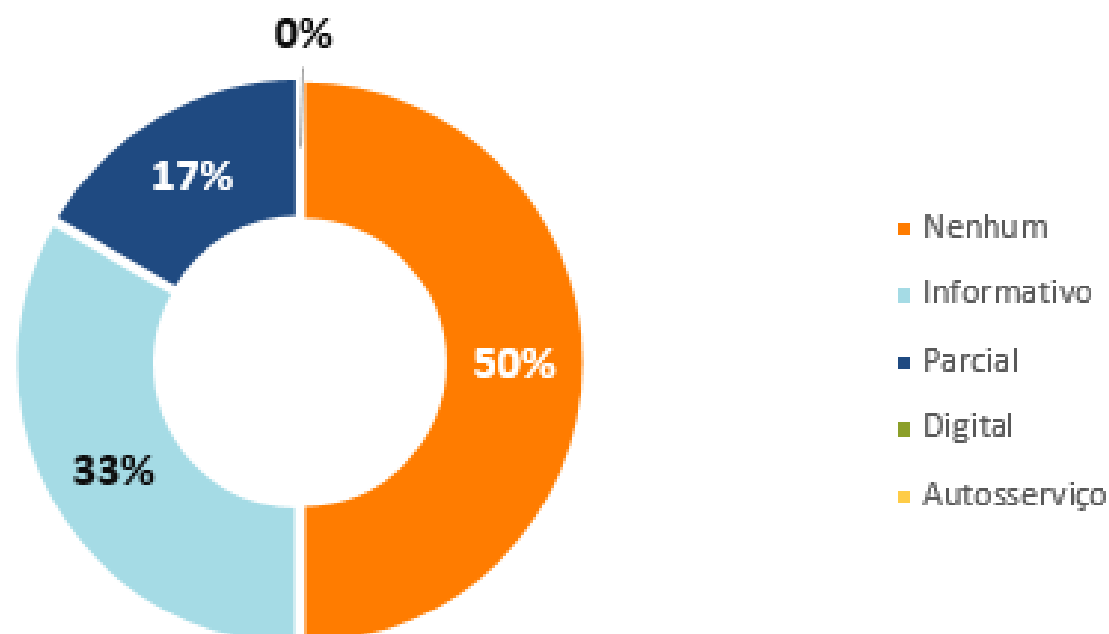
- 6 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,34%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **66,7%** dos serviços a **execução** tem algumas etapas executadas pelo órgão, enquanto outras são executadas por outros (órgãos, entidades, associações, etc.).
- **66,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **50,0%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Certidão de casamento” e “CPF”.

## Ferramentas mais Desejadas

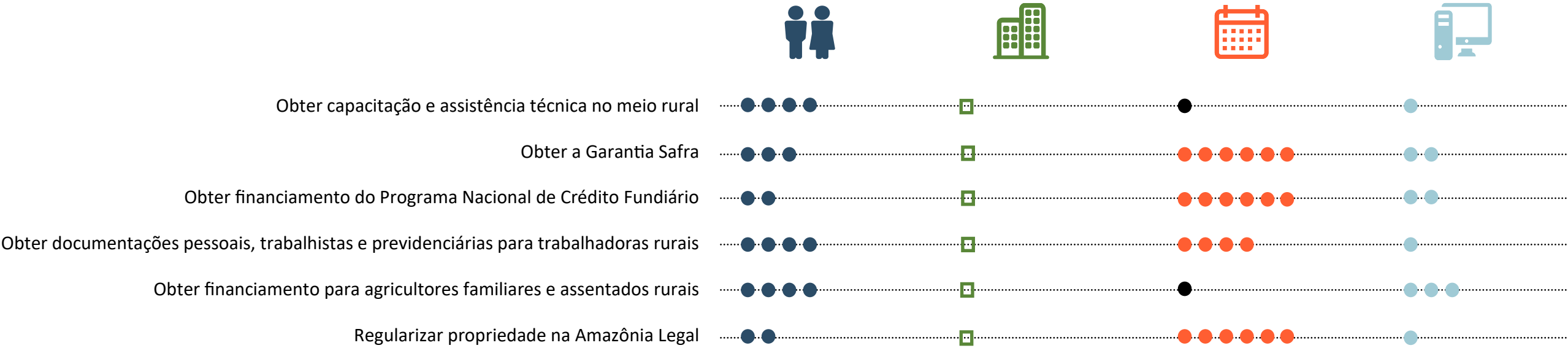
1. Formulário eletrônico para requisição de serviços e Solução de autenticação digital - **40,0%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico, Meio de pagamento eletrônico (no formato e-commerce) e Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **20,0%**
3. X - **XX,X%**

## Único Canal de Interação com Usuários(as)

### Estágio de Digitalização dos Serviços



# Casa Civil



22

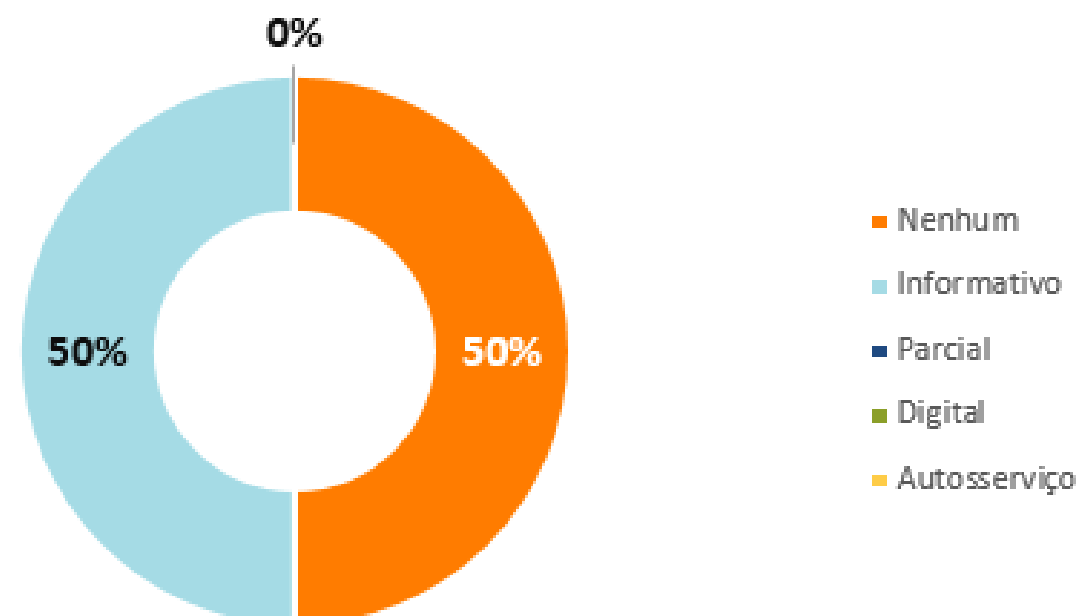
Comando da Marinha

CMA

# Comando da Marinha

- 6 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,34%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **66,7%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- Em **66,7%** dos serviços há alguma **cobrança** de alguma taxa ao usuário.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **66,7%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Carteira de identidade de estrangeiro”, “Comprovante de endereço/residência”, “Comprovante de pagamento” e “CPF”.

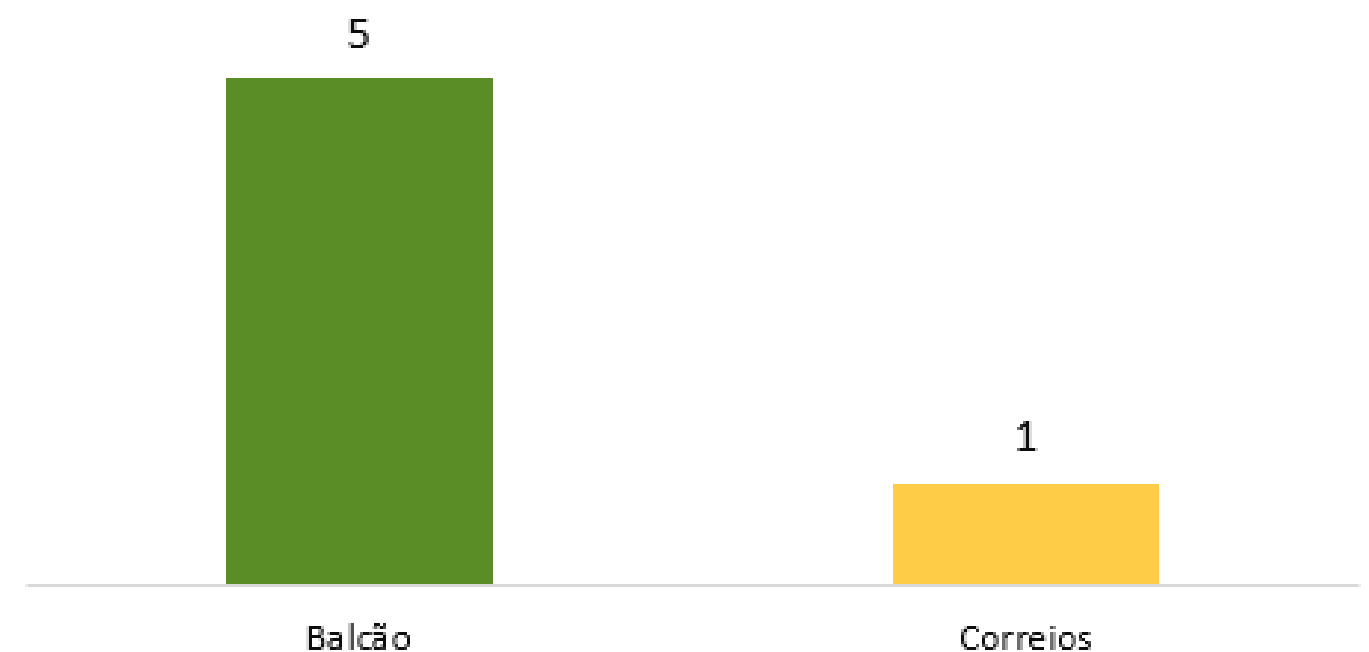
## Estágio de **Digitalização** dos Serviços



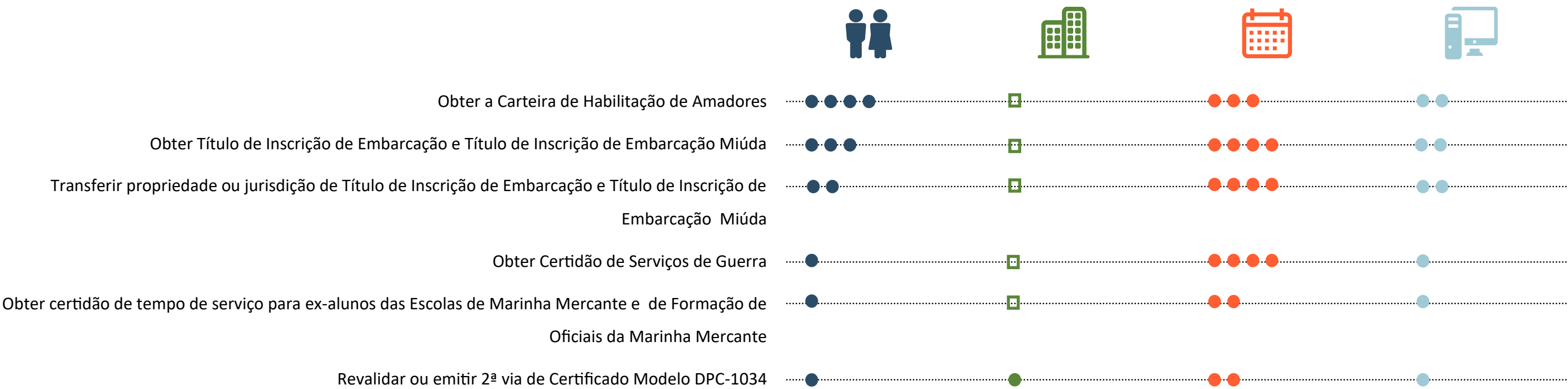
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços,  
Central de notificações (sms, push, etc) e  
Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **66,7%**
2. Solução de autenticação digital e  
Meio de pagamento eletrônico (no formato e-commerce) - **33,3%**
3. X - **XX,X%**

## Principais **Canais de Interação** com Usuários(as)



# Comando da Marinha





23

Comando do Exército

CEX

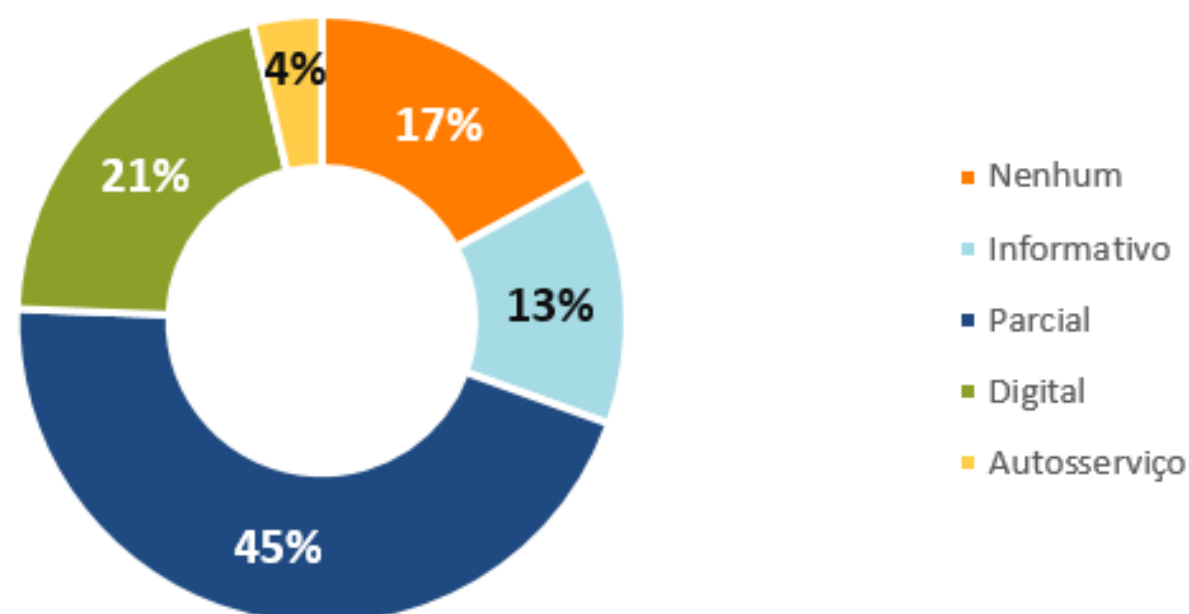
# Comando do Exército

- **82** serviços públicos de atendimento prestados, ou **4,71%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **59,8%** dos serviços.
- Em **74,4%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **57,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **64,6%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Comprovante de endereço/residência”, “CPF” e “Procuração do representante legal”.

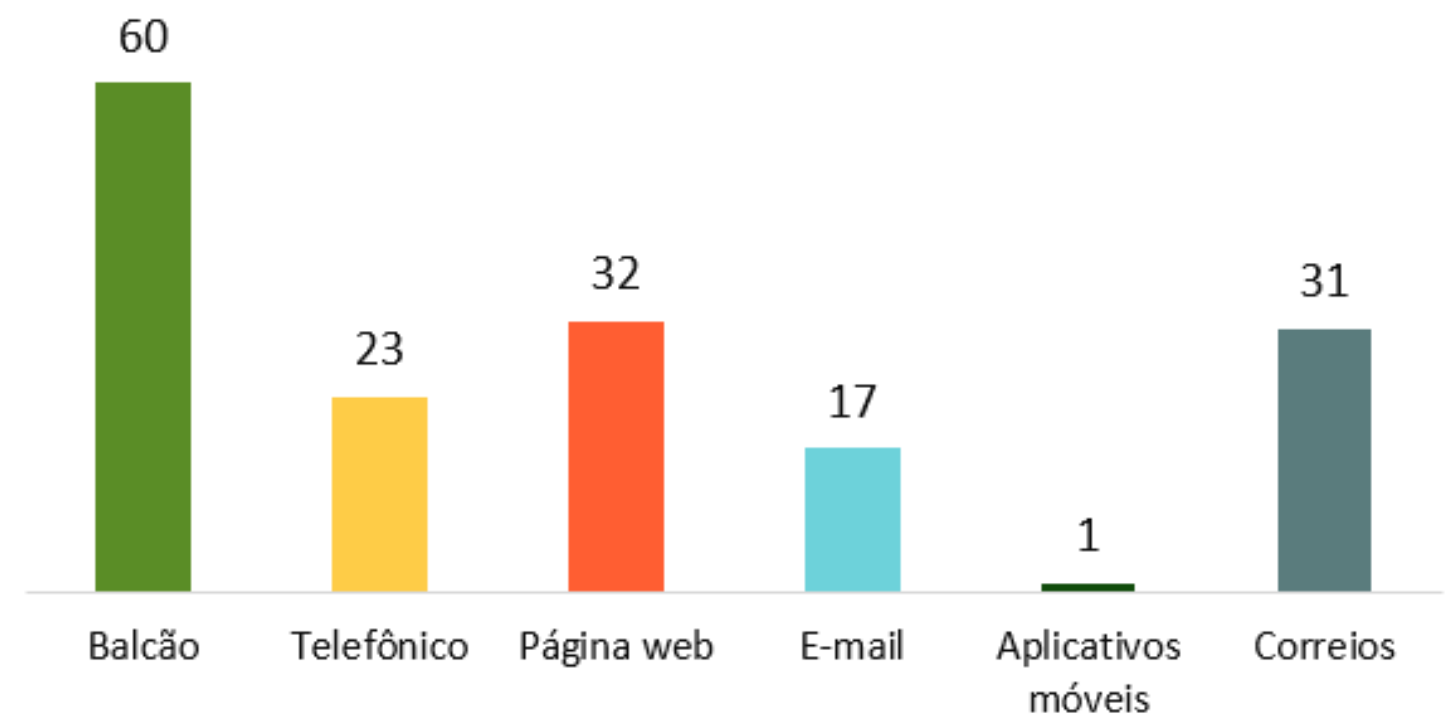
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços e Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **47,5%**
2. Solução de autenticação digital - **43,8%**
3. Ferramenta para agendamento eletrônico - **30,0%**

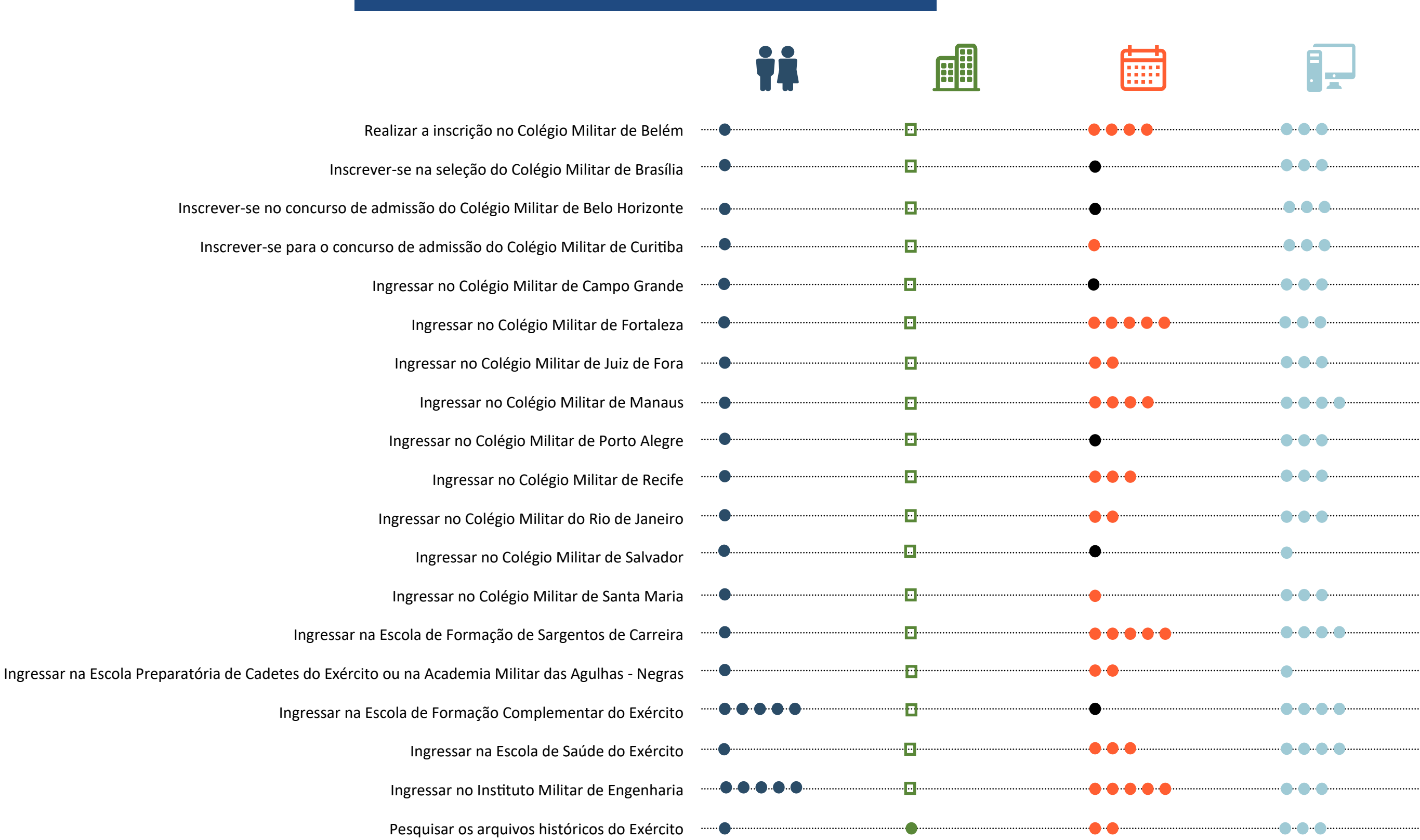
## Estágio de Digitalização dos Serviços






## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Comando do Exército



# Comando do Exército





				
Visitar o Monumento Nacional aos Mortos da Segunda Guerra Mundial	●	●	●	● ● ●
Assinar publicações do Exército	●	■	● ●	● ● ● ● ●
Visitar o Espaço Cultural do Exército	●	●	●	● ●
Participar de simpósios e seminários culturais do Exército	●	●	●	● ●
Obter informação comercial sobre material de emprego militar classificado como suprimento da classe de engenharia	■	●	●	●
Obter informação sobre emprego de material de engenharia	■	●	●	●
Obter o Título de Registro para fabricação de Produtos Controlados pelo Exército	■	●	● ● ●	● ● ●
Revalidar o Título de Registro para fabricação de Produtos Controlados pelo Exército	■	●	● ● ●	● ● ●
Importar e exportar Produtos Controlados pelo Exército	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ● ●
Comercializar Produtos Controlados pelo Exército	■	●	● ● ● ●	●
Utilizar Produtos Controlados pelo Exército	■	●	● ● ●	● ●
Obter autorização para prestar serviço de transporte de Produtos Controlados pelo Exército	■	●	● ● ●	● ● ●
Armazenar Produtos Controlados pelo Exército	■	●	● ● ●	● ● ●
Obter autorização para serviço de detonação com explosivos	■	●	● ● ●	● ● ●
Obter autorização para serviço de destruição de Produtos Controlados pelo Exército	■	●	● ● ●	● ● ● ●
Obter o Título de Registro para instalação fabril	■	●	● ● ●	● ●
Incluir novo Produto Controlado pelo Exército no Título de Registro da Empresa	■	●	● ● ●	● ● ● ●
Excluir Produto Controlado pelo Exército do Título de Registro da empresa	■	●	● ● ●	●
Mudar o endereço no Título de Registro para Fabricação de Produtos Controlados pelo Exército	■	●	● ● ●	● ● ●

# Comando do Exército

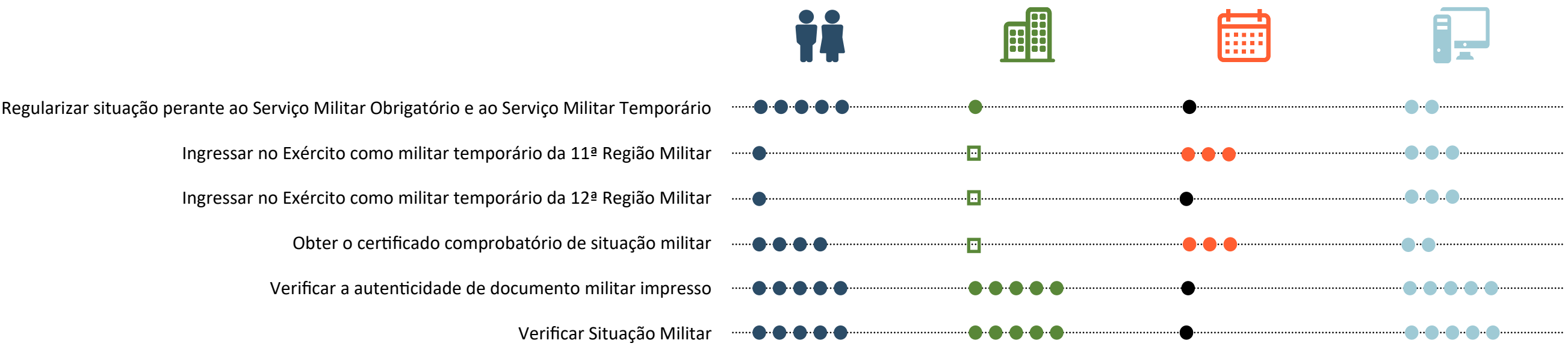
				
Incluir autorização para construção ao Título de Registro				
Arrendar equipamentos móveis de bombeamento				
Cancelar o Título de Registro de Produtos Controlados pelo Exército				
Registrar pessoa jurídica para uso ou realização de atividades comerciais com Produtos Controlados pelo Exército				
Obter a Concessão de Registro de utilização de veículo blindado por Pessoa Jurídica				
Revalidar o Certificado de Registro de pessoa jurídica para uso ou realização de atividades comerciais com Produtos Controlados pelo Exército				
Revalidar o registro para utilização de veículo blindado por Pessoa Jurídica				
Alterar a quantidade de PCEs no Certificado de Registro				
Incluir ou excluir produtos ou atividade controladas pelo Exército do Título de Registro				
Atualizar dados cadastrais no Certificado de Registro de pessoa jurídica				
Obter autorização para uso de veículo blindado por pessoa jurídica				
Cancelar o Registro de Pessoa Jurídica				
Emitir 2ª via do Certificado de Registro junto ao Exército para empresas				
Obter Certificado de Registro para o Colecionador, Atirador Desportivo e Caçador				
Obter registro de utilização de veículo blindado para Pessoa Física				
Revalidar Certificado de Registro de Colecionador, Atirador Desportivo e Caçador				
Revalidar o registro de uso de veículo blindado para Pessoa Física				
Incluir segundo endereço para acervo de Colecionador, Atirador Desportivo e Caçador				
Atualizar endereço do acervo de Colecionador, Atirador Desportivo e Caçador				



# Comando do Exército

				
Incluir no Certificado de Registro de Pessoa Física o uso de veículo blindado	●●	■	●●●●	●●●
Cancelar Certificado de Registro (CR) de Colecionador, Atirador Desportivo e Caçador	●●	■	●●●●●	●●●
Emitir 2ª via do Certificado de Registro de Pessoa Física	●●	■	●●●●	●●
Avaliar protótipo de Produto Controlado pelo Exército	■	●●●●●	●●●●	●●●
Registrar armas de fogo de Embaixadas e de Representações Diplomáticas	■	■	●●	●●●●
Rastrear Produtos Controlados	●●	■	●●	●●●●
Registrar armas de fogo	■	●●●	●●	●●●
Obter autorização para prestar serviço de blindagem de veículos	■	●	●●●●●	●●
Emitir Guia de Tráfego para produtos controlados	■	●	●	●●●
Adquirir Produtos Controlados pelo Exército na Indústria Nacional	●●●●	●●	●●●	●●●●
Adquirir Autorizações especiais para utilizar Produtos Controlados pelo Exército	■	●	●●●	●●
Ingressar no Exército como militar temporário da 1ª Região Militar	●	■	●	●●●
Ingressar no Exército como militar temporário na 2ª Região Militar	●●	■	●	●●●●●
Ingressar no Exército como Oficial, Sargento ou Cabo especialista	■	■	●●●●●●	●●
Ingressar no Exército como militar temporário da 5ª Região Militar	●	■	●●●●●●	●●●
Ingressar no Exército como militar temporário da 6ª Região Militar	●	■	●●●●●●	●●●
Ingressar no Exército como militar temporário da 7ª Região Militar	■	●	●●●●	●●●●
Ingressar no Exército como militar temporário da 8ª Região Militar	●	●	●●●●●●	●●

# Comando do Exército



24

Conselho Administrativo de Defesa Econômica

CADE

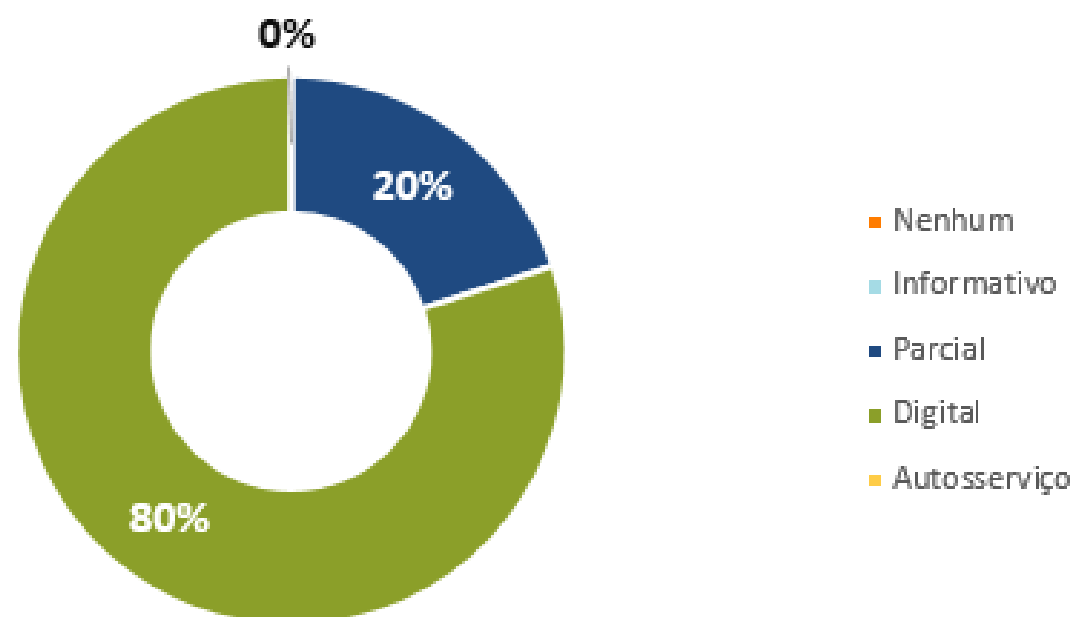
# Conselho Administrativo de Defesa Econômica

- 5 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,29%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas privadas, Empresas públicas ou de economia mista e Pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **100%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **40,0%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CNPJ”, “CPF”, “Procuração do representante legal”.

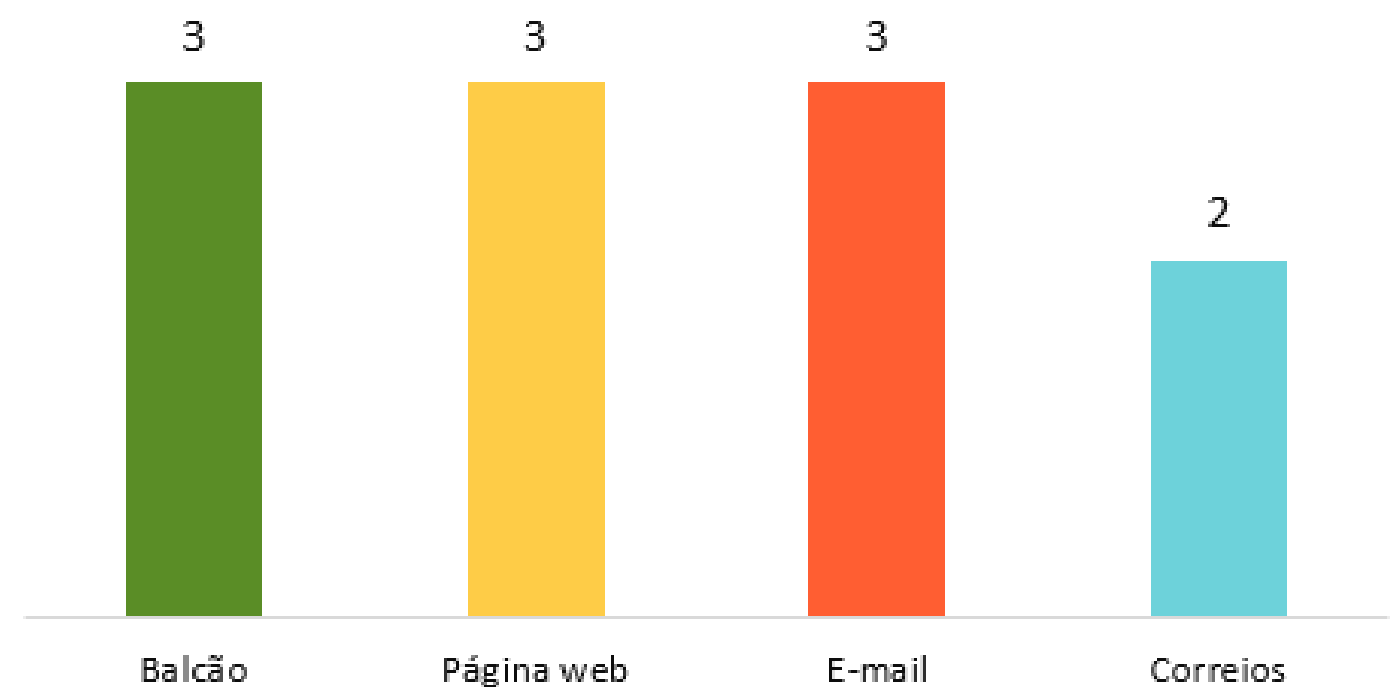
## Ferramentas mais Desejadas

1. Solução de autenticação digital e Central de notificações (sms, push, etc) - **100%**
2. Meio de pagamento eletrônico (no formato e-commerce) e Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **60,0%**

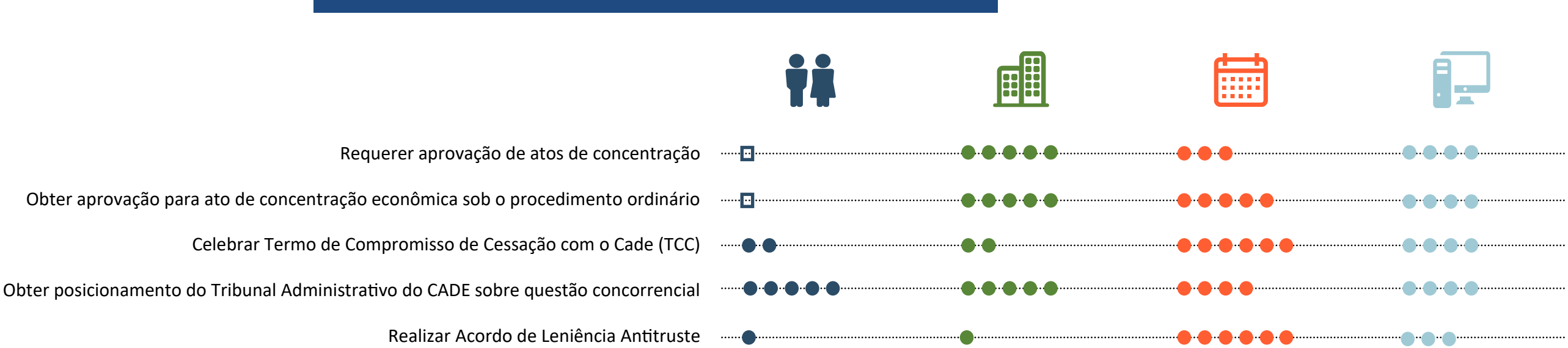
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Conselho Administrativo de Defesa Econômica





25

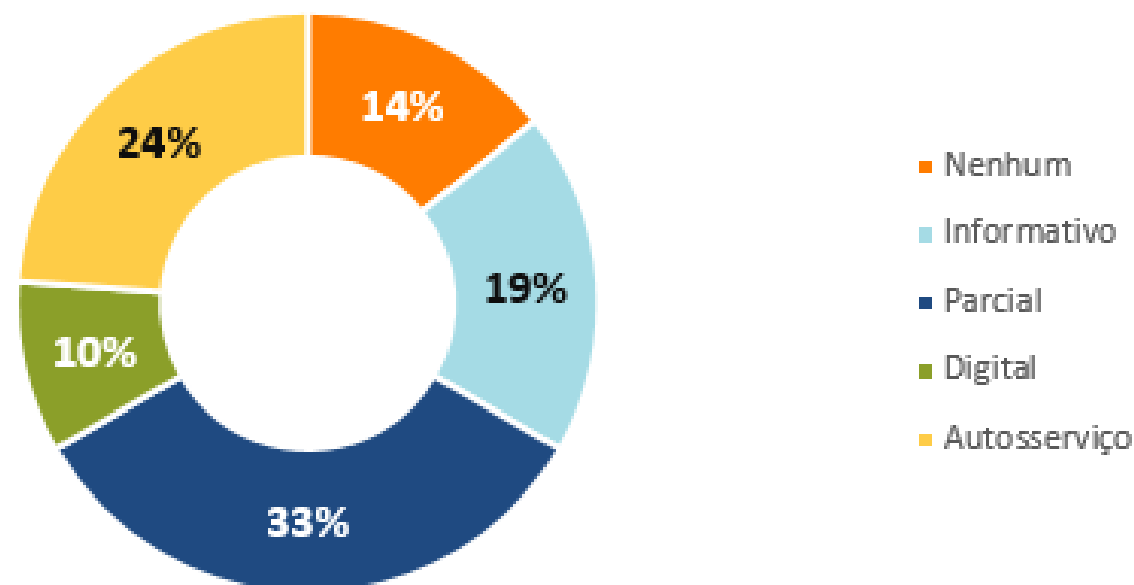
Departamento de Polícia Federal

DPF

# Departamento de Polícia Federal

- **21** serviços públicos de atendimento prestados, ou **1,21%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **66,7%** dos serviços.
- Em **81,0%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **52,4%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **47,6%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Carteira de identidade de estrangeiro”, “Certificado de antecedentes criminais”, “Comprovante de endereço/residência”, “Comprovante de pagamento” e “CPF”.

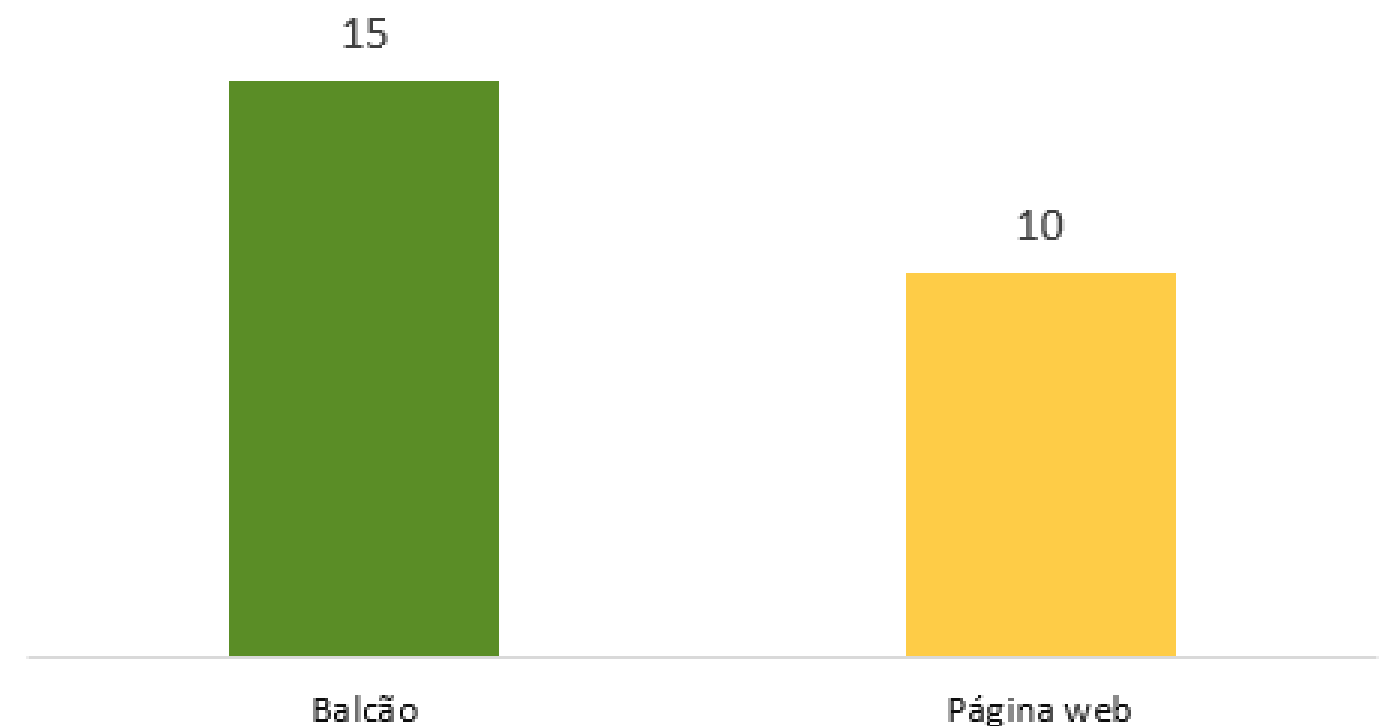
## Estágio de Digitalização dos Serviços







## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços e Ferramenta para agendamento eletrônico - **38,1%**
2. Solução de call-center (atendimento telefônico) - **33,3%**
3. Meio de pagamento eletrônico (no formato e-commerce) e Central de notificações (sms, push, etc) X - **28,6%**

## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Departamento de Polícia Federal

				
Cadastrar Entidades de Adoção Internacional	●	●	●	● ●
Emitir Certidão de Antecedentes Criminais	● ● ● ● ●	■	●	● ● ● ● ●
Registrar arma de fogo junto à Polícia Federal	● ● ●	● ● ●	● ● ● ● ●	● ●
Transferir Propriedade de Arma de Fogo	● ● ● ●	■	● ● ● ● ●	● ●
Obter Porte de Arma de Fogo	●	■	● ● ● ●	● ● ●
Emitir Guia de Trânsito para o Transporte de Arma de Fogo	●	● ●	●	● ● ● ●
Credenciar psicólogo para emissão de comprovante de aptidão psicológica para manuseio de armas de fogo	● ● ●	●	●	● ●
Credenciar Instrutor de Armamento e Tiro	●	■	● ● ● ● ●	● ●
Emitir a Credencial de Armeiro	●	■	●	●
Emitir a Carteira Nacional de Vigilante	■	● ●	●	● ● ● ● ●
Obter o Certificado de regularidade de Empresa de Segurança Privada	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●	●	● ● ● ● ●
Registrar Certificado de Formação de Vigilante	● ●	■	● ● ● ●	● ● ●
Obter aprovação do Plano de Segurança Bancário	■	● ● ● ●	● ●	● ● ● ● ●
Credenciar Instrutor para Escola de Formação de Vigilante	●	■	● ● ● ●	● ● ● ● ●
Obter autorização para empresas e atividades de segurança privada	■	● ●	● ● ● ●	● ● ● ●
Obter passaporte comum para Brasileiro	● ● ● ●	■	● ●	● ● ●
Registrar-se como Estrangeiro no Brasil	● ● ● ●	■	● ● ●	● ● ●
Obter visto de permanência definitiva	● ● ● ●	■	● ● ● ●	● ● ●
Prorrogar Estada no Brasil	●	■	●	●
Naturalizar-se Brasileiro	● ● ● ●	■	● ● ● ●	● ● ●

\*A partir desse ponto, apenas 20 serviços serão analisados, uma vez que um dos serviços considerados na análise agregada não preencheu todos os requisitos utilizados neste catálogo.

26

Departamento de Polícia Rodoviária Federal

DPRF

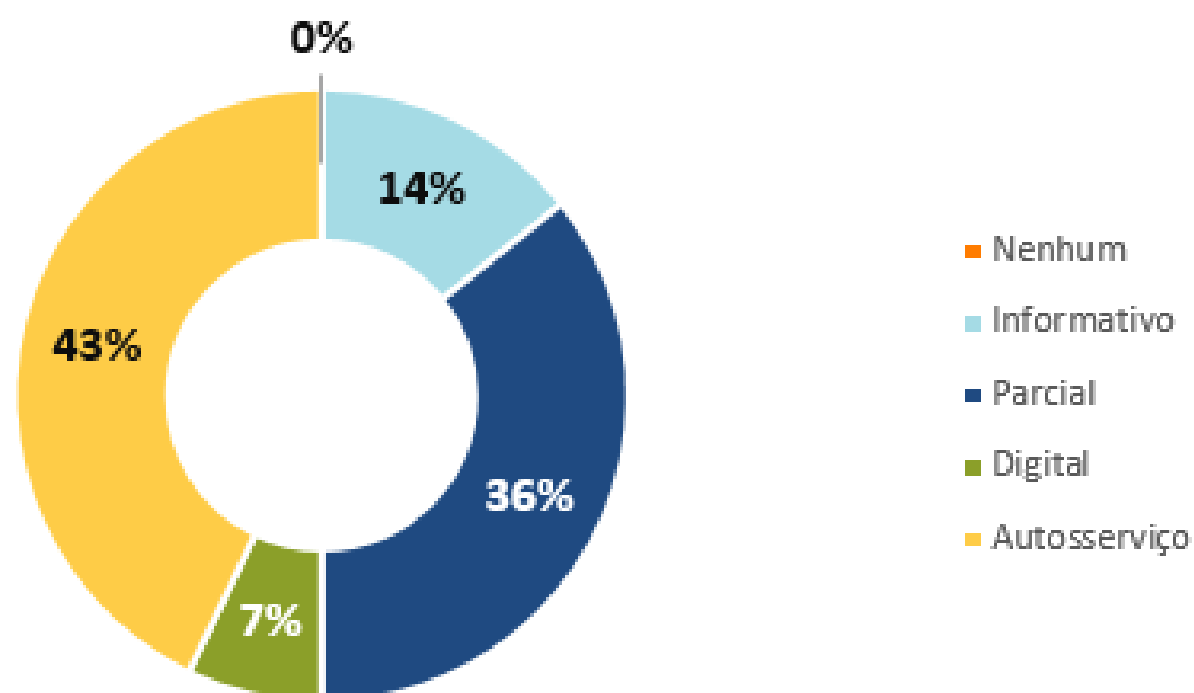
# Departamento de Polícia Rodoviária Federal

- **14** serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,80%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **92,9%** dos serviços.
- Em **92,9%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **92,9%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Contrato Social” e “CPF”.
- 

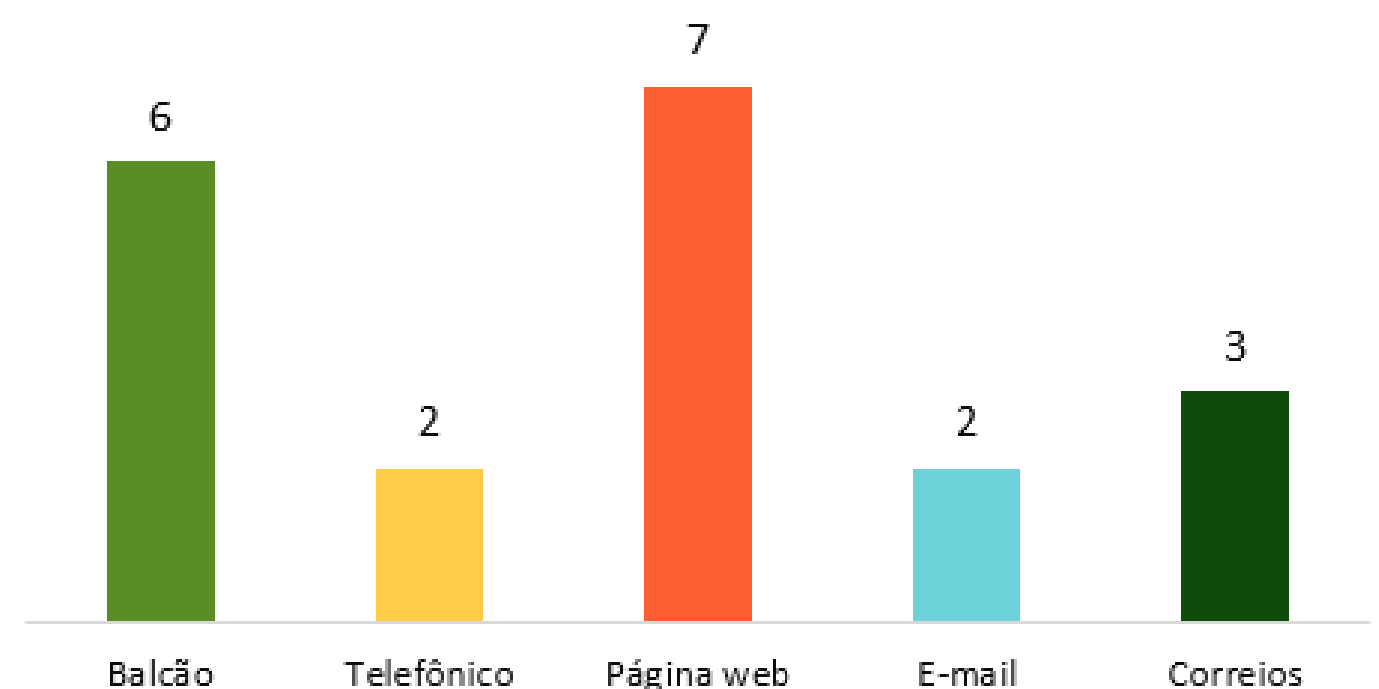
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços e Solução de autenticação digital - **50,0%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **42,9%**
3. Solução de georreferenciamento e Solução de call-center (atendimento telefônico) - **7,1%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços

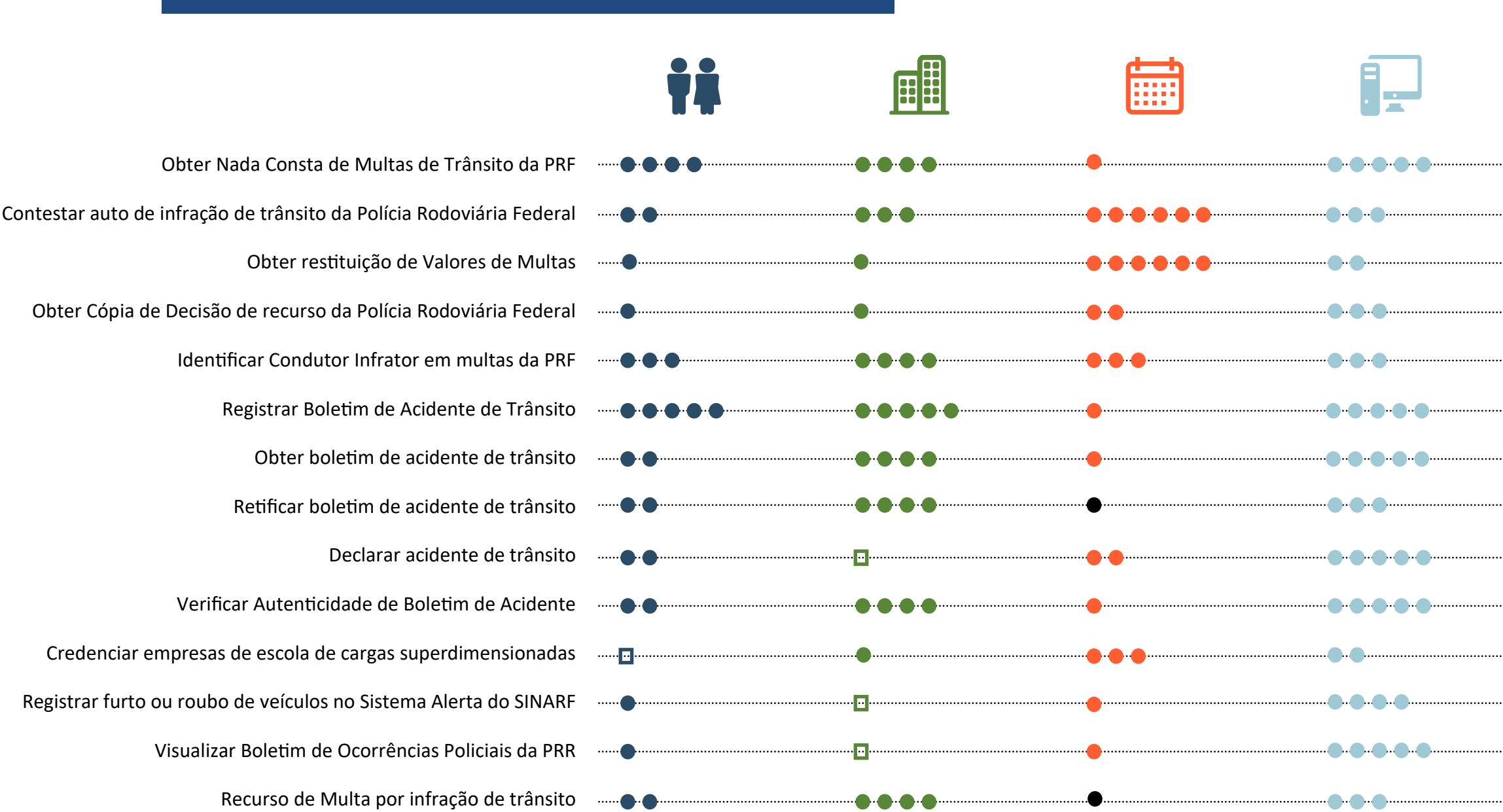


## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Departamento de Polícia Rodoviária Federal



27

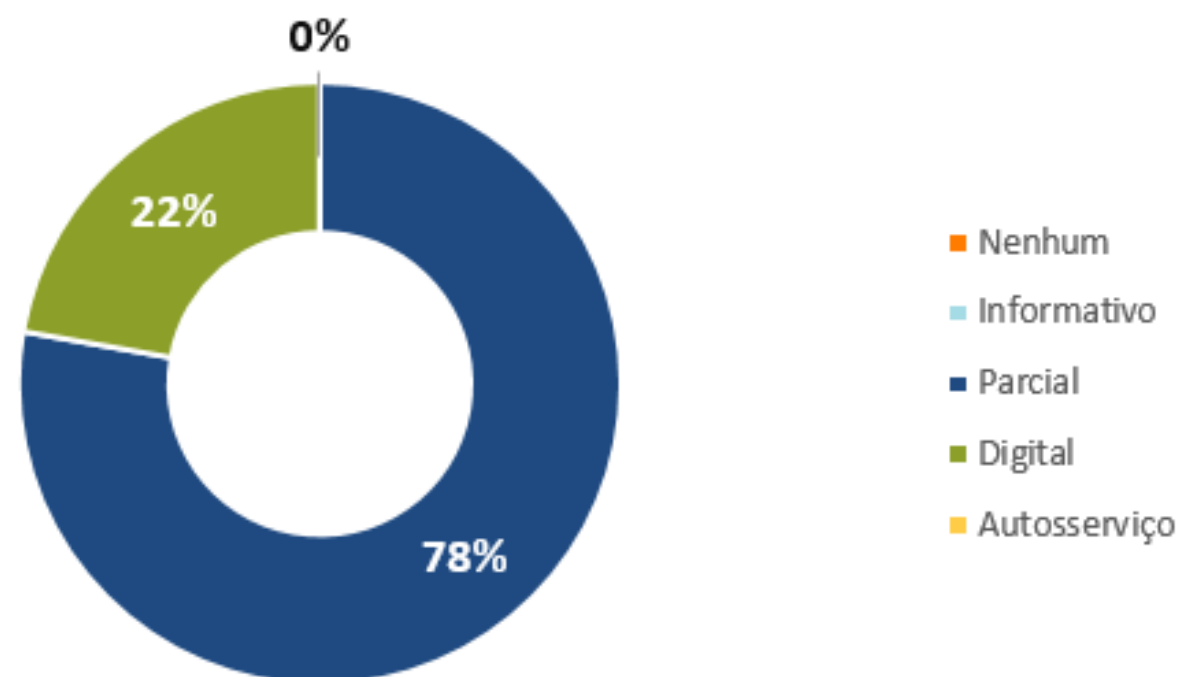
Escola Nacional de Administração Pública

Enap

# Escola Nacional de Administração Pública

- 9 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,52%** dos serviços públicos federais.
- **Órgãos da administração direta** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **88,9%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- Em **77,8%** dos serviços há cobrança de alguma taxa ao usuário.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **66,7%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Comprovante de endereço/residência”, “CPF”.

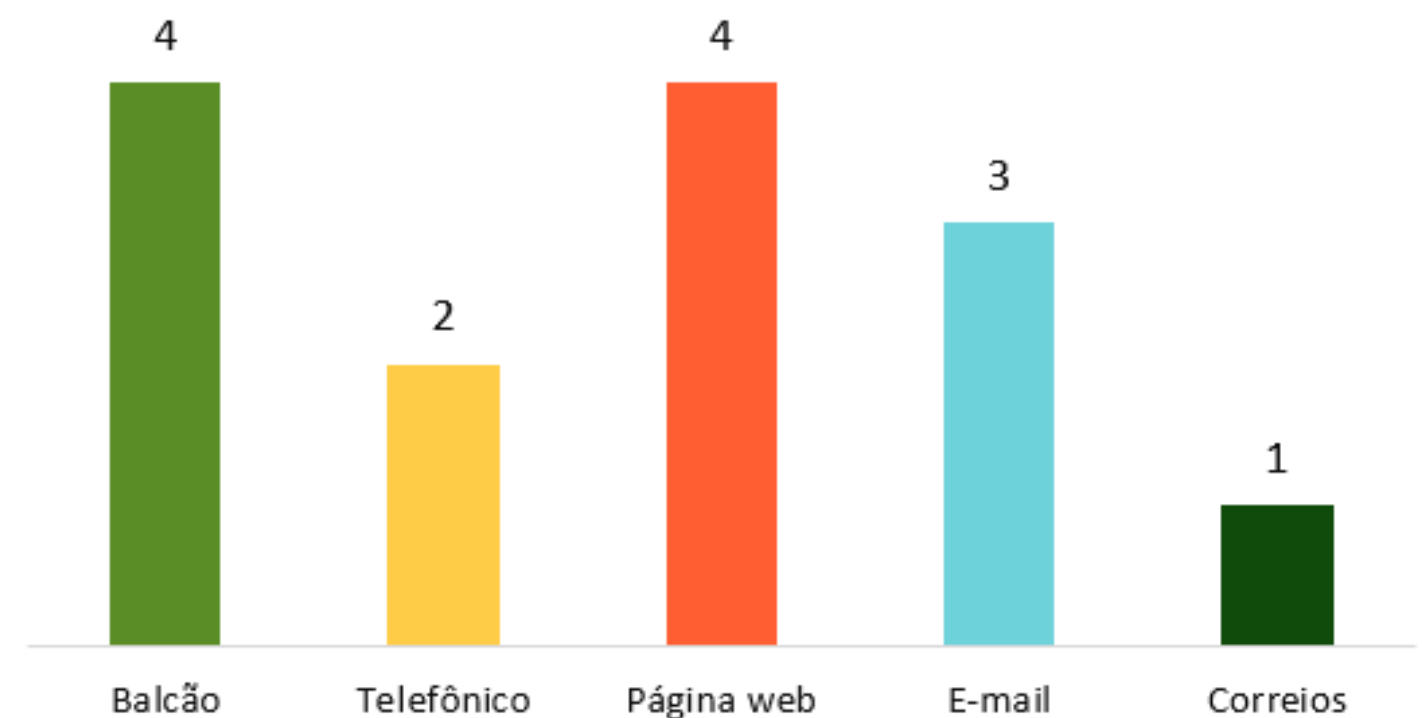
## Estágio de **Digitalização** dos Serviços



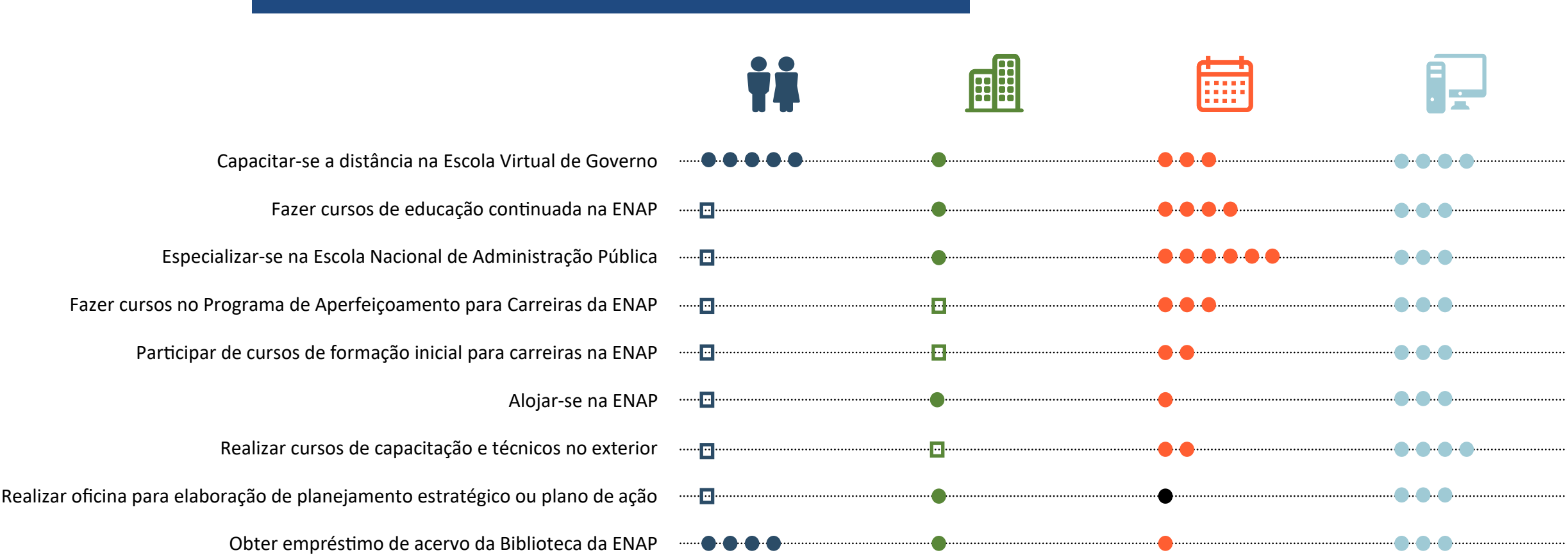
## Ferramentas mais Desejadas

1. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário( a) - **55,6%**
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **44,4%**
3. Solução de autenticação digital e Central de notificações (sms, push, etc) - **33,3%**

## Principais **Canais de Interação** com Usuários(as)



# Escola Nacional de Administração Pública



28

Fundação Alexandre de Gusmão

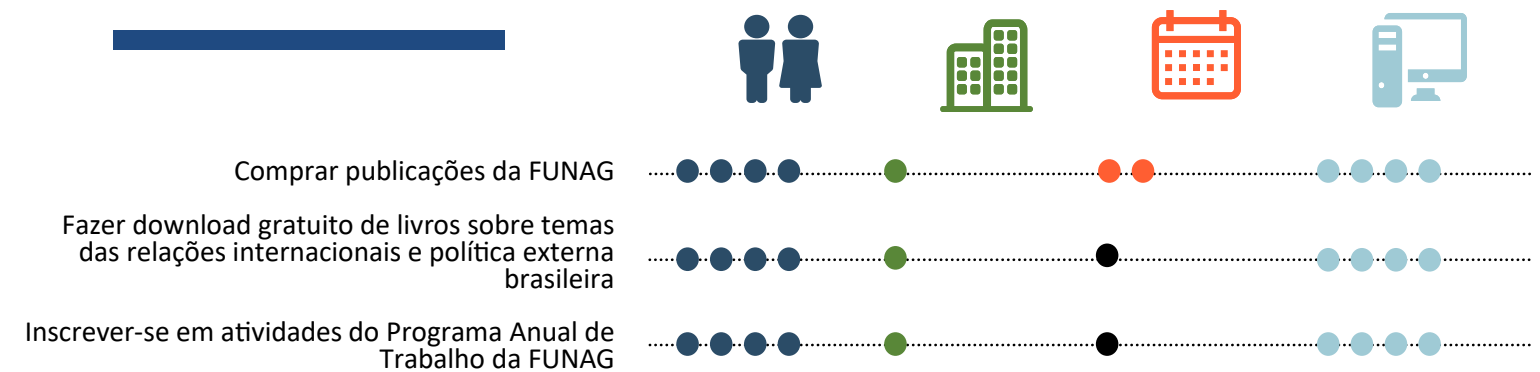
FUNAG



# Fundação Alexandre de Gusmão

- 3 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,17%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a

Cidadãos e famílias  
 Estrangeiros (as)  
 Empresas privadas  
 Empresas públicas ou de economia mista  
 Pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos  
 Fundações e autarquias de direito público  
 Órgãos da administração direta  
 Estados e municípios



- Em **66,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **66,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias entre **2 e 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar os serviços.
- Em **100%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar os serviços do órgão são: "Carteira de identidade", "Comprovante de endereço/residência" e "CPF".
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 100,00% **Digital**.
- **Página web** é o principal **Canal de Interação** com Usuários (as).

29

Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e

Estatística

IBGE

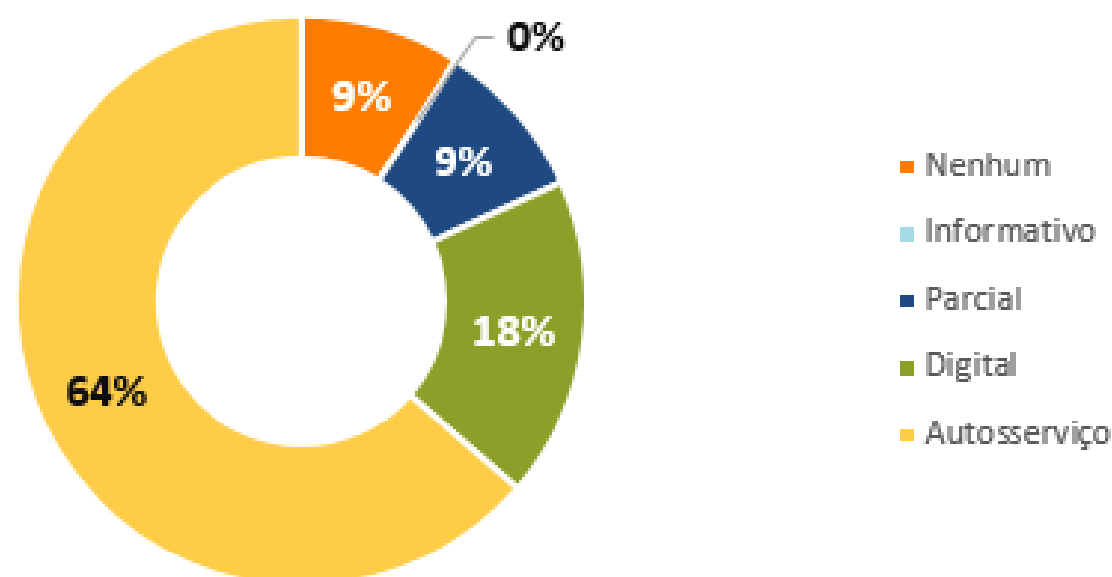
# Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

- **11** serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,63%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas públicas ou de economia mista** são o público alvo mais frequente, atendidos por **90,9%** dos serviços.
- Em **100%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, **1 interação** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CPF”, “Carteira de identidade de estrangeiro”, “Certidões de cartório”, “CNPJ”.

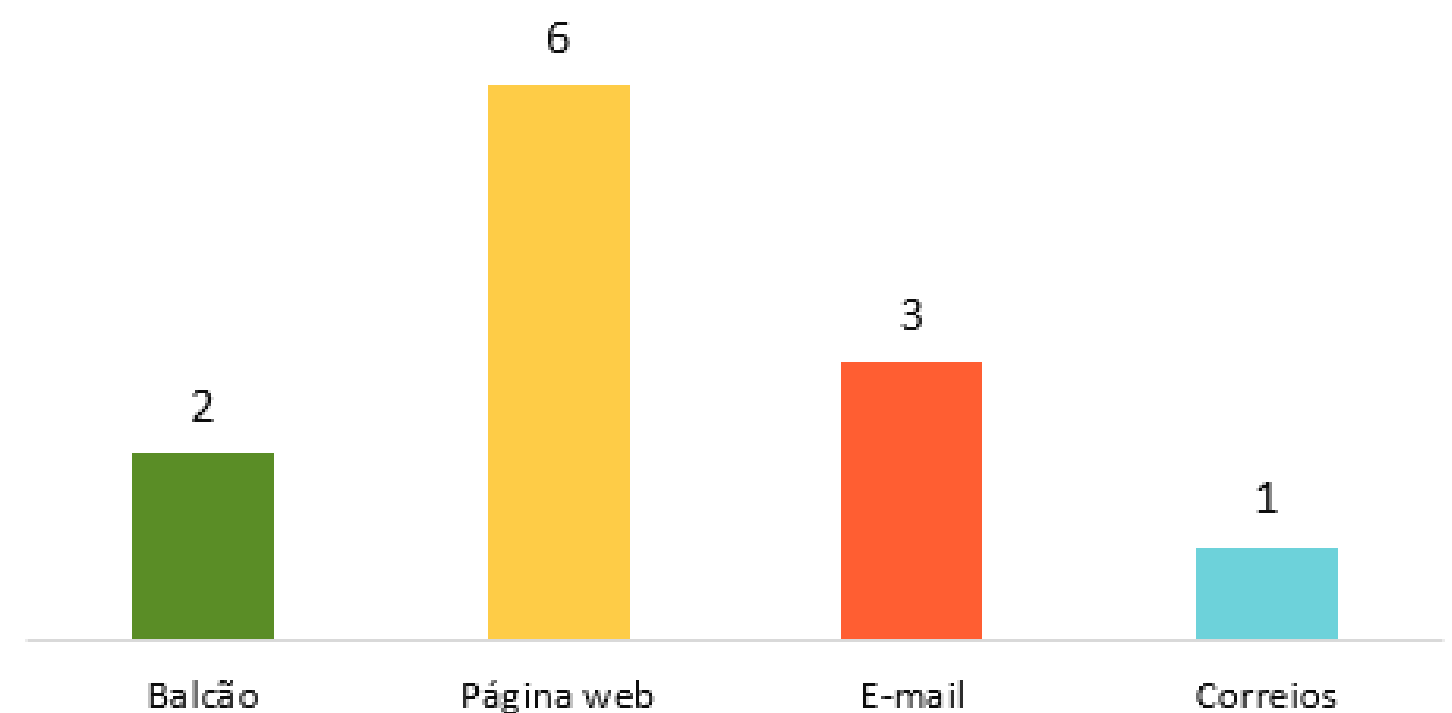
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **36,4%**
2. Solução de autenticação digital - **18,2%**
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **9,1%**

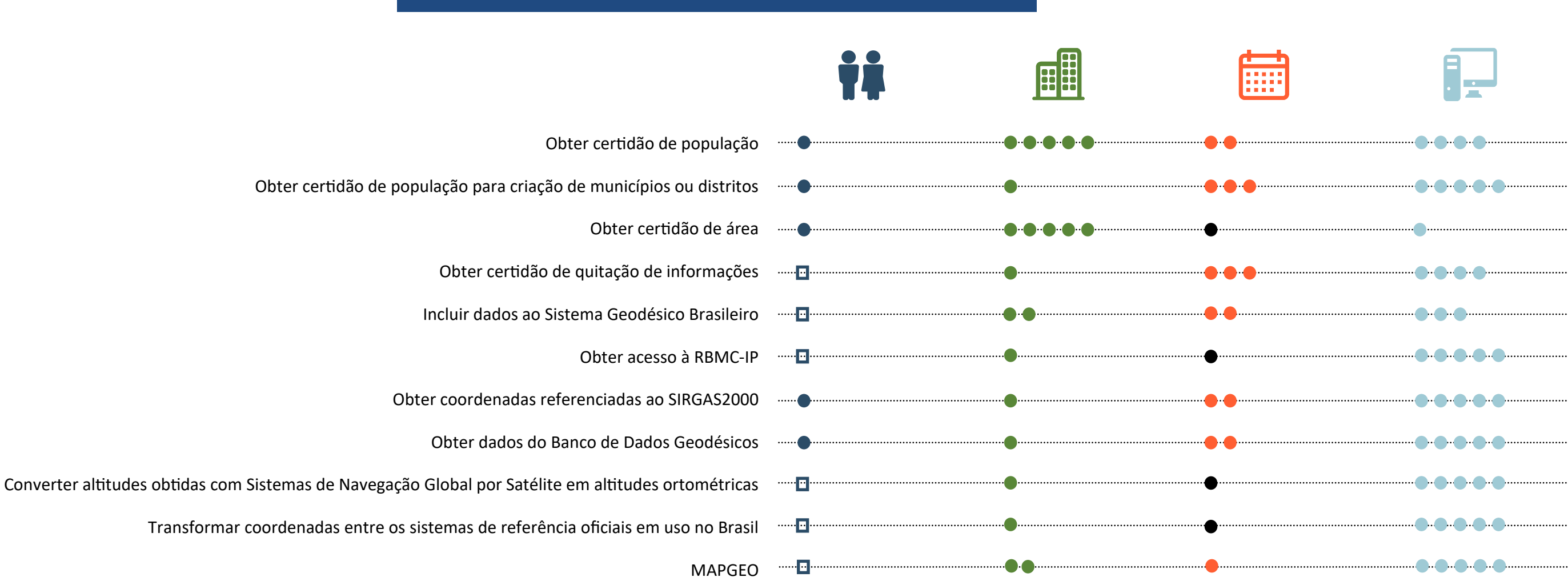
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística



30

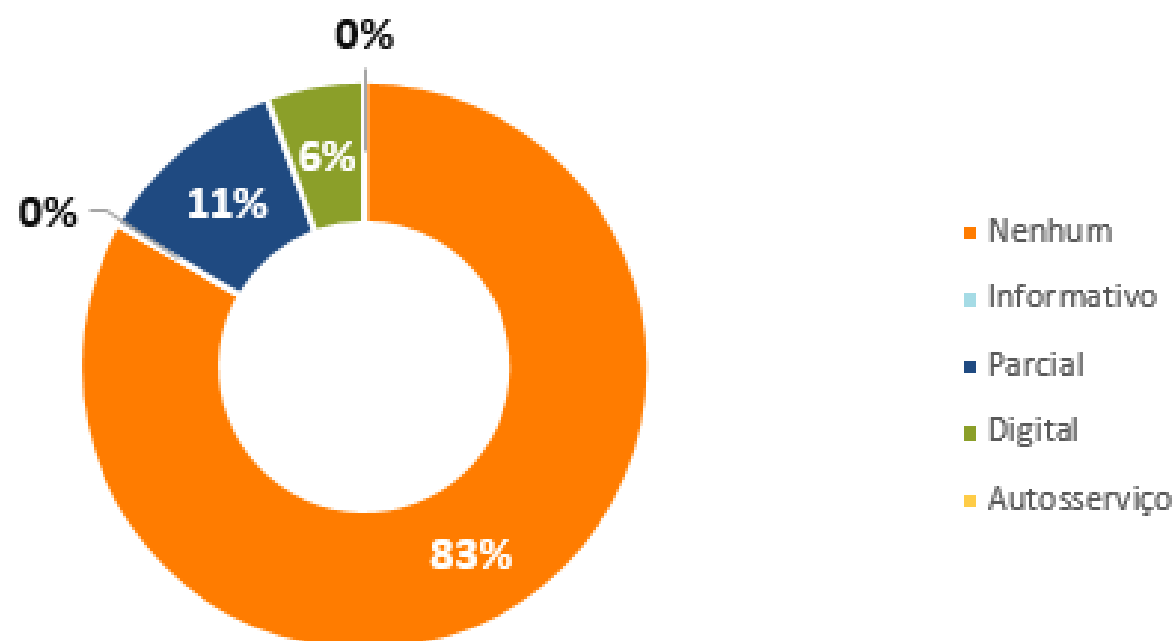
Fundação Osorio

FOsorio

# Fundação Osorio

- **18** serviços públicos de atendimento prestados, ou **1,03%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **100%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **88,9%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Número da matrícula do aluno”, “Certidão de casamento”, “Certidão de nascimento”, “Certidões de cartório”, “Comprovante de endereço/residência”.

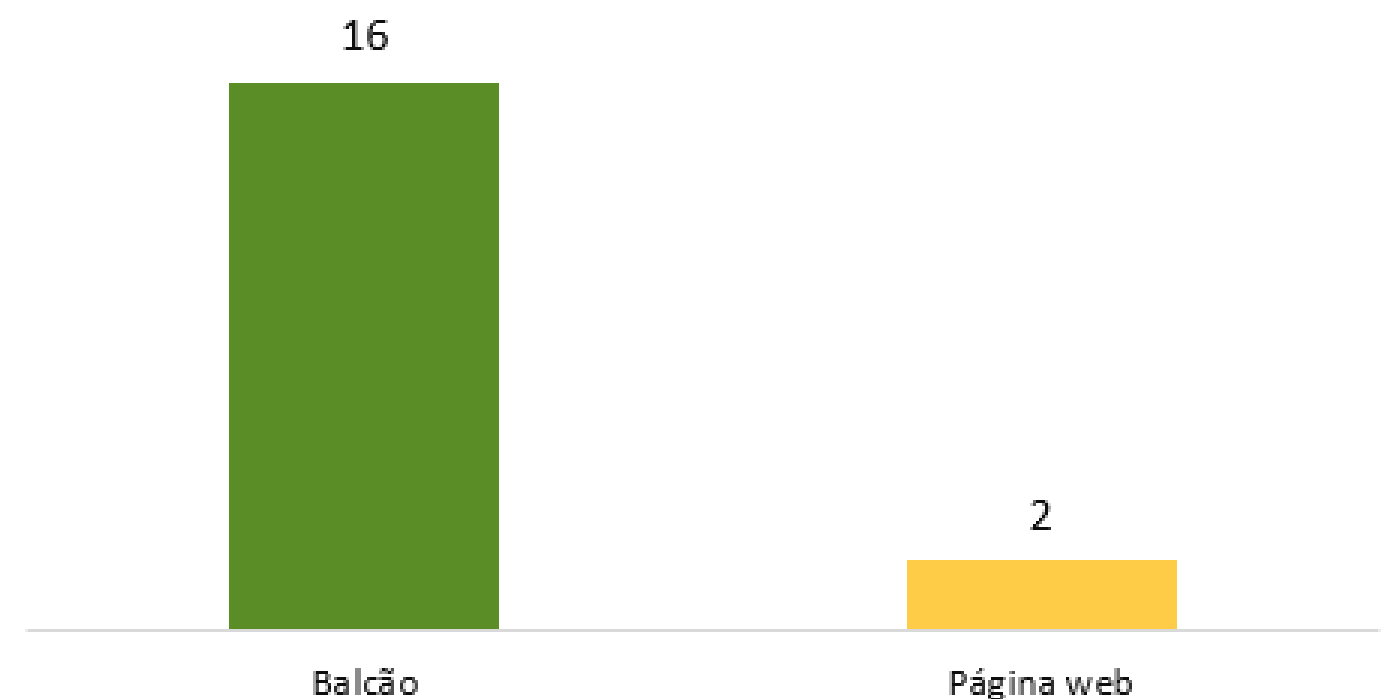
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços e Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **77,8%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico - **66,7%**
3. Solução de autenticação digital e Central de notificações (sms, push, etc) - **5,6%**

## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Fundação Osório

				
Obter vaga na Fundação Osório	●	■	●●●●●●●●	●●●●
Matricular-se na Fundação Osório	●	■	●●●●●	●●●
Desligar aluno da Fundação Osório	●	■	●●●	●
Trancar matrícula de aluno na Fundação Osório	●	■	●●●	●
Rematricular aluno na Fundação Osório	●	■	●	●
Renovar matrícula de aluno na Fundação Osório	●	■	●	●●●
Obter 2ª via de Diploma de Conclusão de Curso	●	■	●●●●●	●
Obter 2ª via de Histórico Escolar	●	■	●●●●●	●
Obter o Certificado de Conclusão do Ensino Fundamental	●	■	●●●●●	●
Obter Certificado de Conclusão do Ensino Médio	●	■	●●●●●	●
Obter Declaração: Supervia	●	■	●●●	●
Obter Declaração: MetrôRio	●	■	●●●	●
Solicitar Declaração: RioÔnibus	●	■	●●●	●
Obter declaração para estágio	●	■	●●	●
Obter Declaração Certificatória	●	■	●●●●	●
Obter Declaração de Comparecimento do Responsável em reunião escolar	●	■	●●	●
Obter Declaração de Isenção do D.O.U.	●	■	●●	●
Obter Declaração de Boletim Escolar	●	■	●●●	●

31

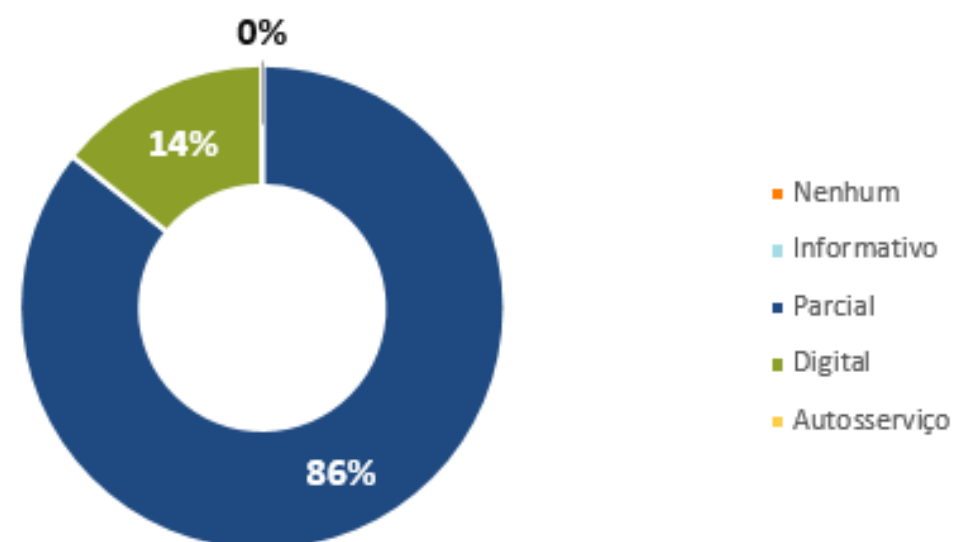
Imprensa Nacional

IN

# Imprensa Nacional

- **7** serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,40%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas privadas, Empresas públicas ou de economia mista** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **100%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **42,9%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CNPJ”, “Comprovante de endereço/residência”, “Comprovante de pagamento”, “Contrato Social”, “CPF”, “Procuração do representante legal”.

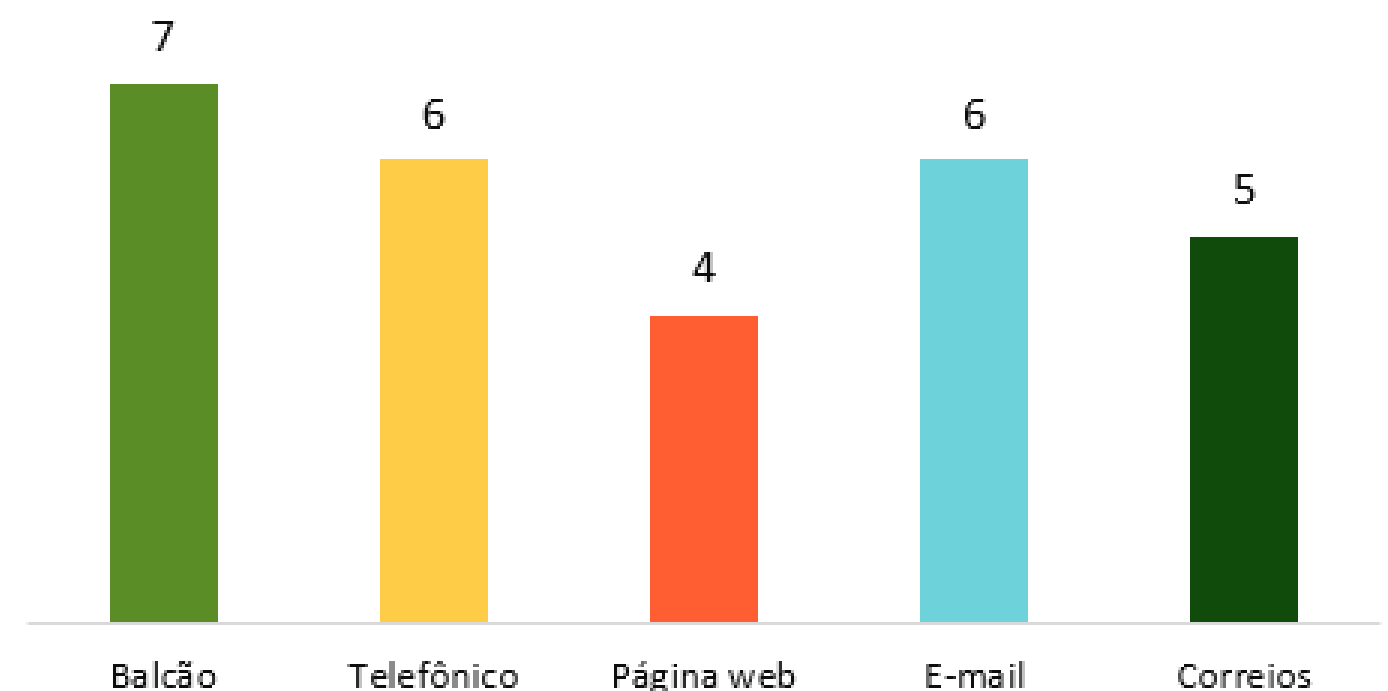
Estágio de **Digitalização** dos Serviços



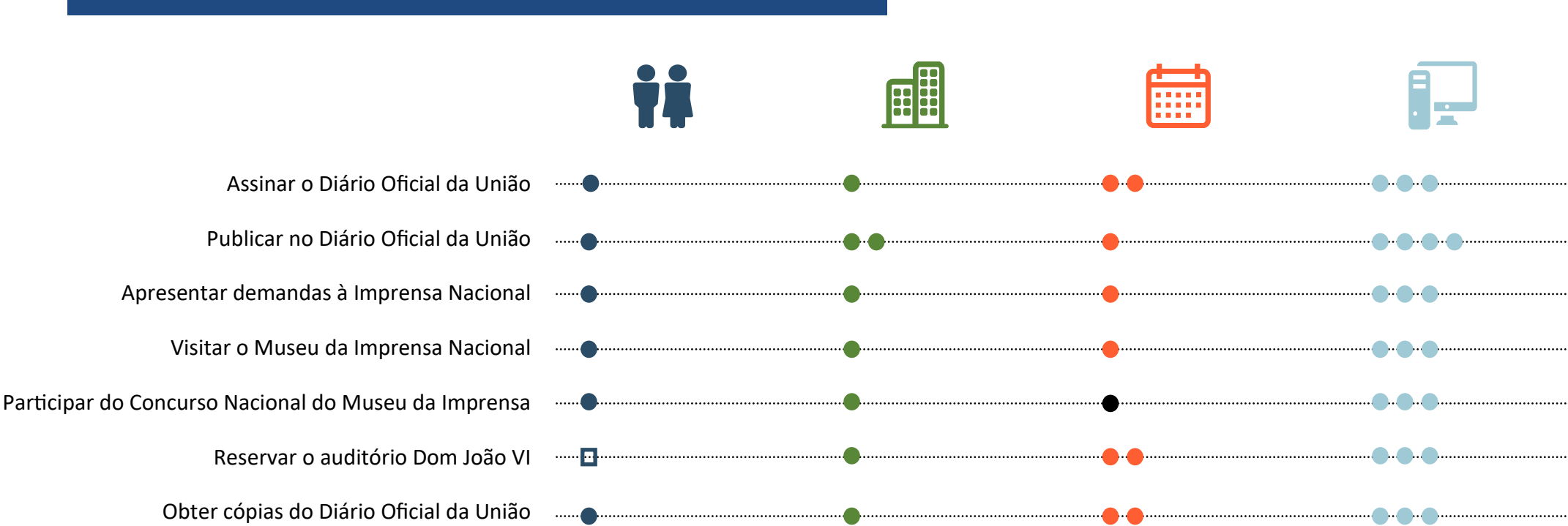
**Ferramentas mais Desejadas**

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços e Ferramenta para agendamento eletrônico - **42,9%**
2. Solução de call-center (atendimento telefônico) e Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **28,6%**

Principais **Canais de Interação** com Usuários(as)



# Imprensa Nacional



32

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

IN

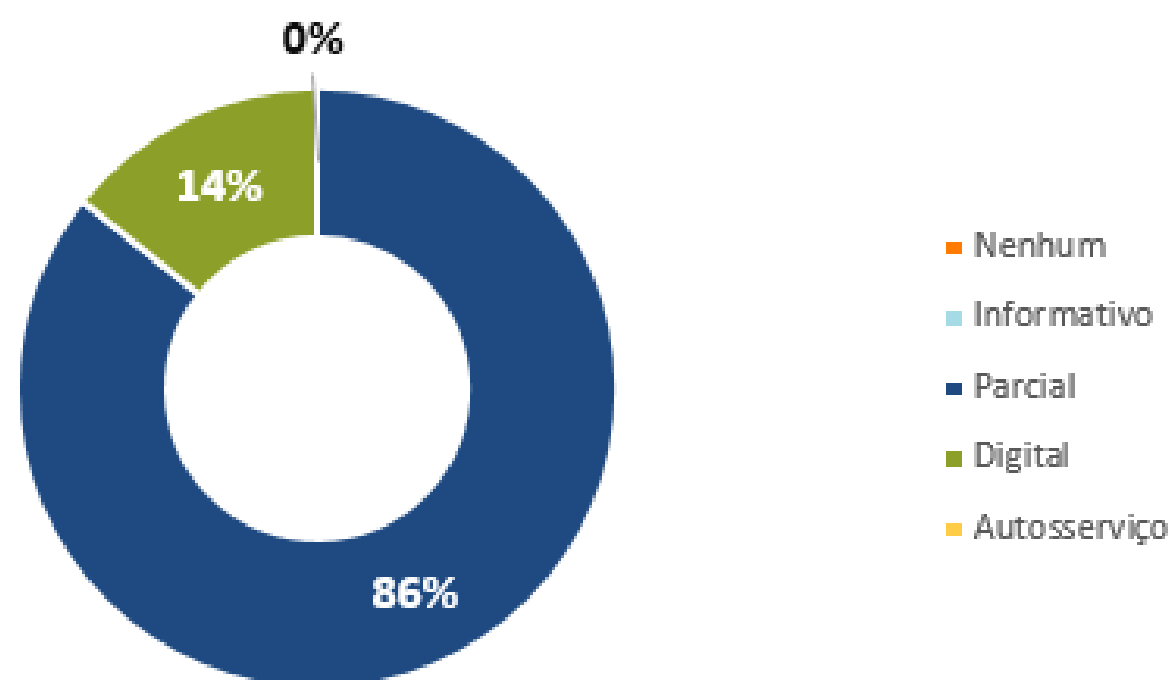
# Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

- 7 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,40%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **42,9%** dos serviços.
- Em **85,7%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **71,4%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **14,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CPF”, “Diploma”, “Comprovante de pagamento”.

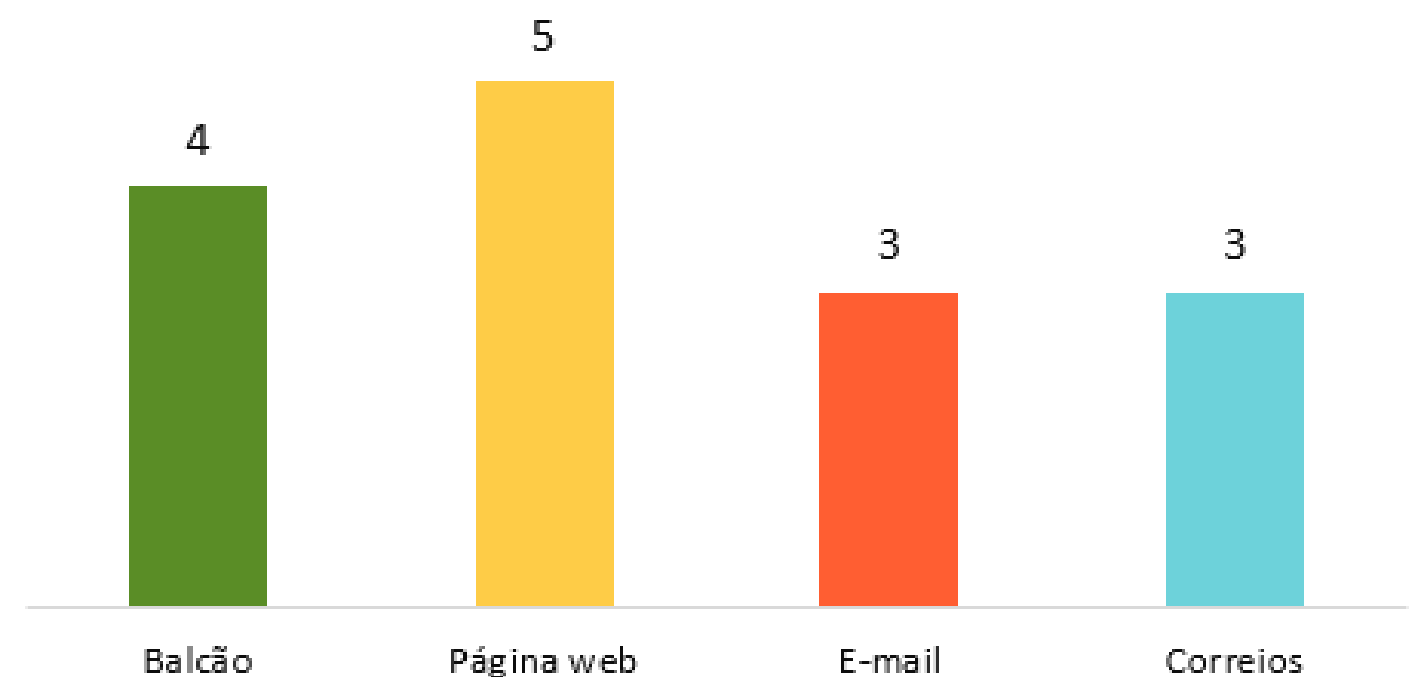
## Ferramentas mais Desejadas

Não há

## Estágio de **Digitalização** dos Serviços



## Principais **Canais de Interação** com Usuários(as)





# Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada



33

Instituto Nacional de Tecnologia da Informação

ITI

# Instituto Nacional de Tecnologia da Informação

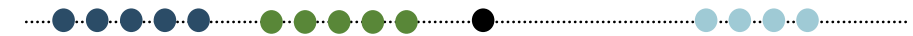
- 1 serviço público de atendimento prestado, ou **0,06%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a

Cidadãos e famílias  
 Estrangeiros (as)  
 Empresas privadas  
 Empresas públicas ou de economia mista  
 Pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos  
 Fundações e autarquias de direito público  
 Órgãos da administração direta  
 Estados e municípios

- Em **100,0%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **Nenhum** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- É necessária apenas **1 interação** do usuário com o órgão para concretizar o serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 100,00% **Digital**.
- **E-mail** é o único **Canal de Interação** com Usuários(as).



Credenciar-se na ICP-Brasil



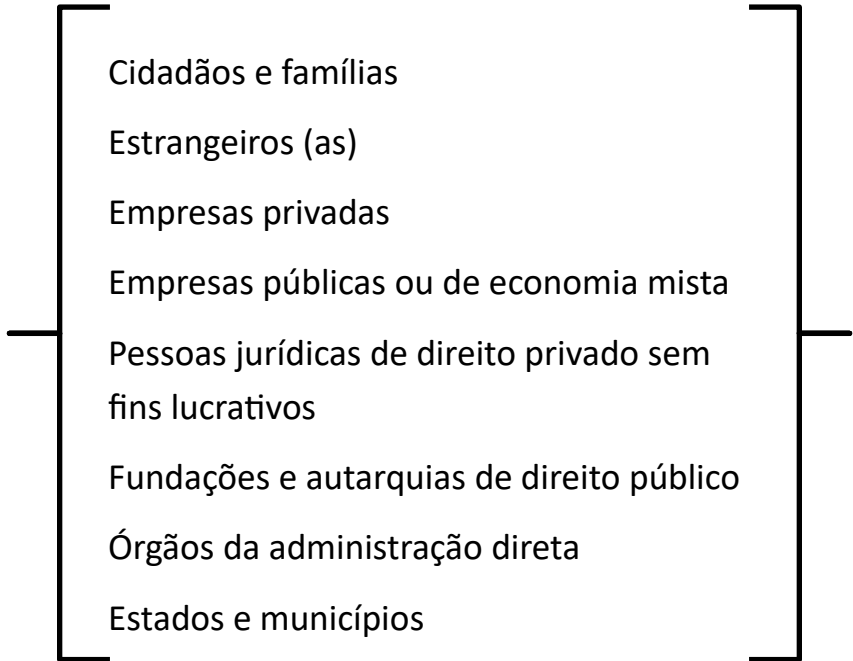
34

Ministério da Defesa

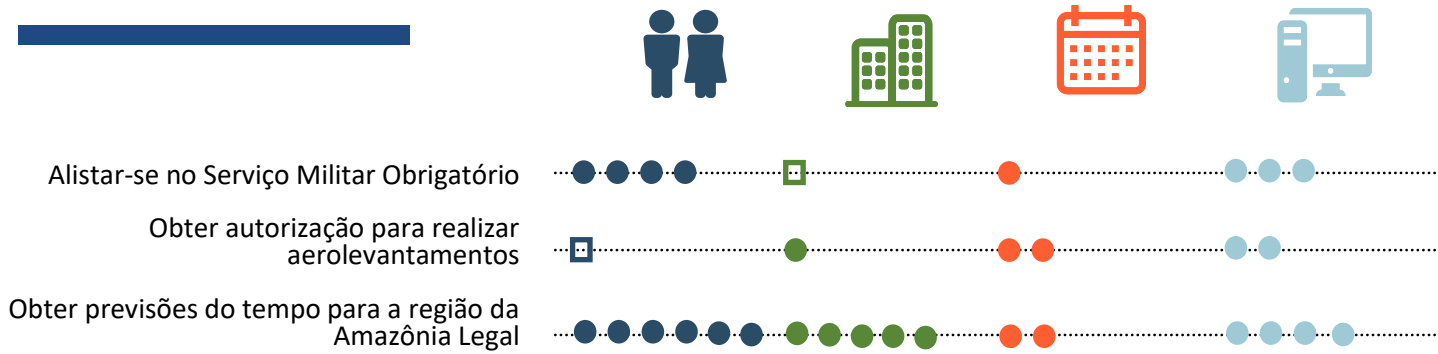
MD

# Ministério da Defesa

- 3 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,17%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a



- Em **66,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **66,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias entre **1 e 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar os serviços.
- Em **66,7%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- O principal documento que o usuário precisa apresentar para concretizar os serviços do órgão é: “Carteira de identidade”.
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 33,3% **Digital**, 33,3% **Parcial** e 33,3% **Informativo**.
- **Balcão** é o principal **Canal de Interação** com Usuários (as).



35

Ministério da Justiça e Segurança Pública

MJSP



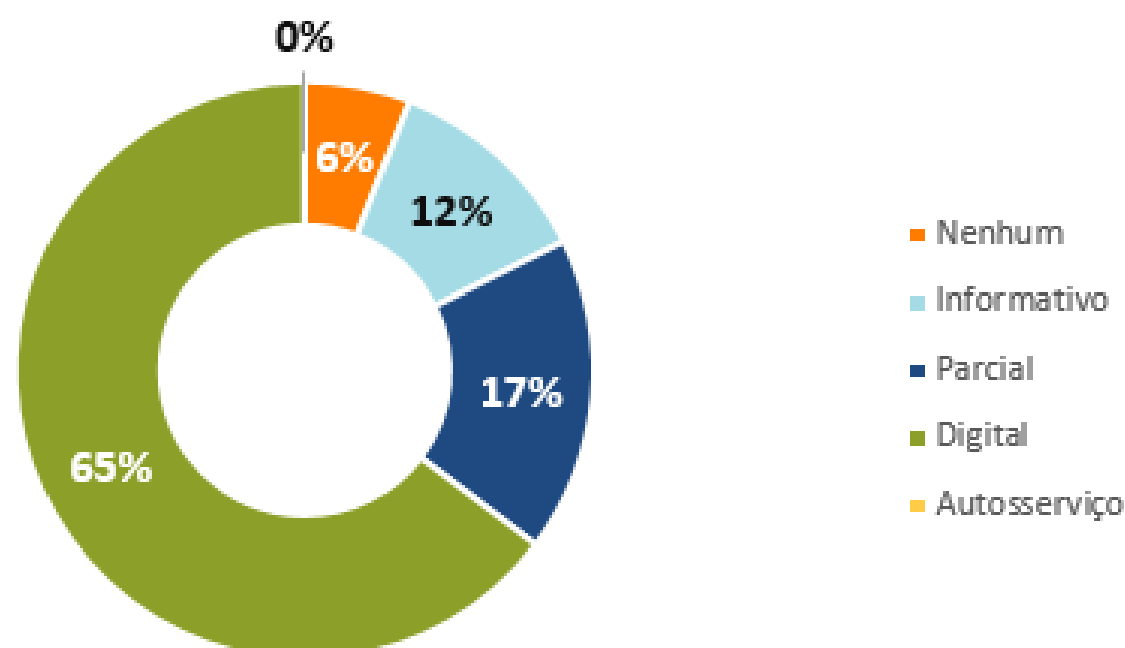
# Ministério da Justiça e Segurança Pública

- **17** serviços públicos de atendimento prestados, ou 0,98% dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** e **Empresas privadas** são o público alvo mais frequente, atendidos por **70,6%** e **41,2%** dos serviços, respectivamente.
- Em **76,5%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **70,6%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **35,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CPF” e “Comprovante de endereço/residência”.

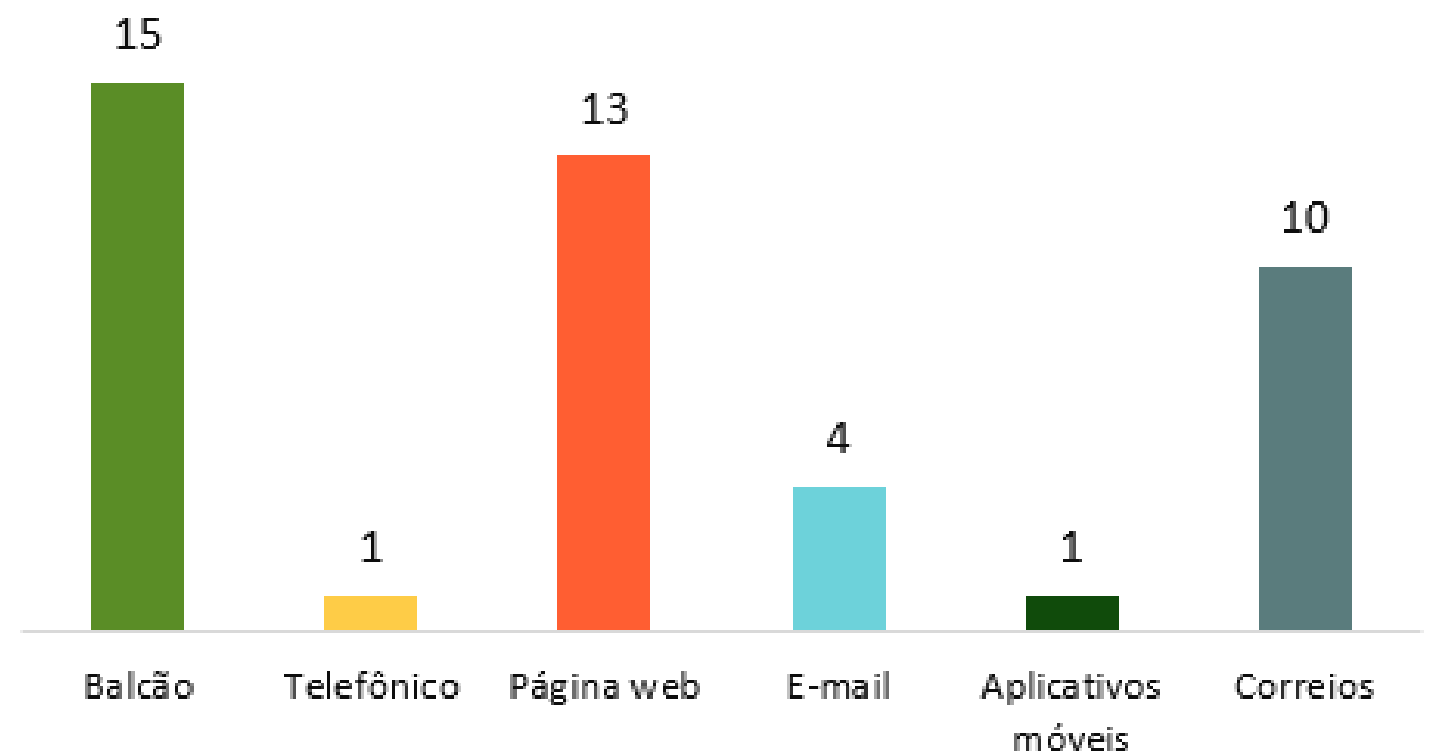
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **70,6%**
2. Solução de autenticação digital - **64,7%**
3. Solução de call-center (atendimento telefônico) - **58,8%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Ministério da Justiça e Segurança Pública



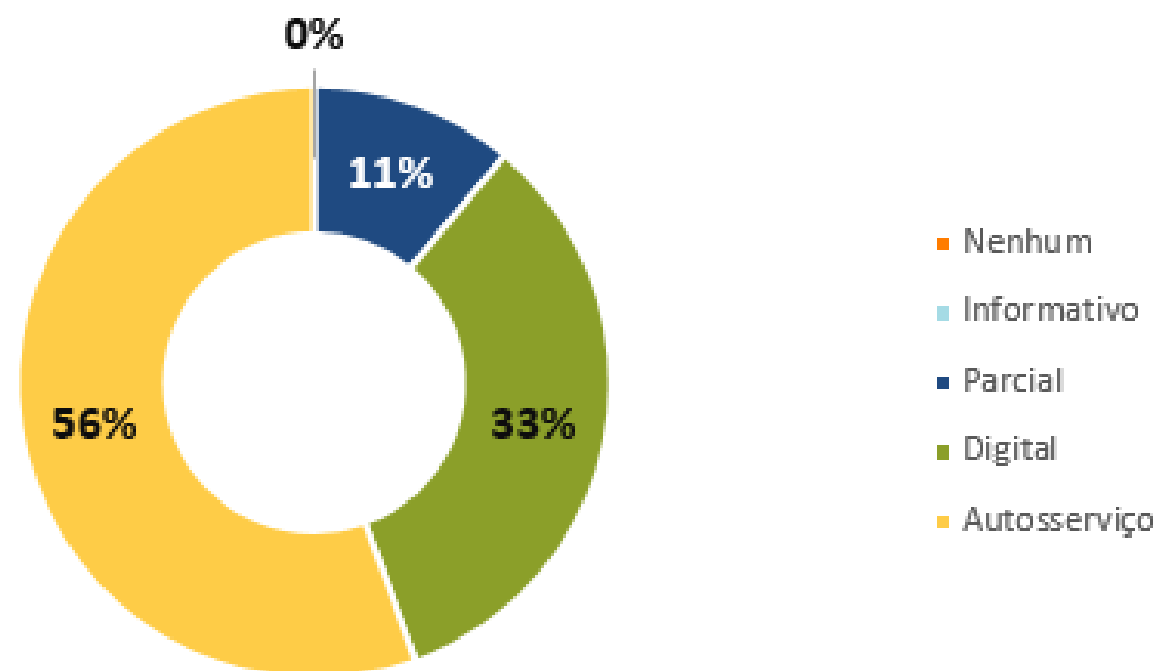
# 36

Ministério da Transparência, Fiscalização e  
Controladoria-Geral da União  
CGU

# Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União

- 9 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,52%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias e as Empresas privadas** são o público alvo mais frequente, atendidos por **66,7%** dos serviços.
- Em **88,9%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **77,8%** dos serviços a satisfação do usuário não é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Procuração do representante legal”, “Certificado digital (e-CNPJ)”, “Qualquer documento de identificação válido”.

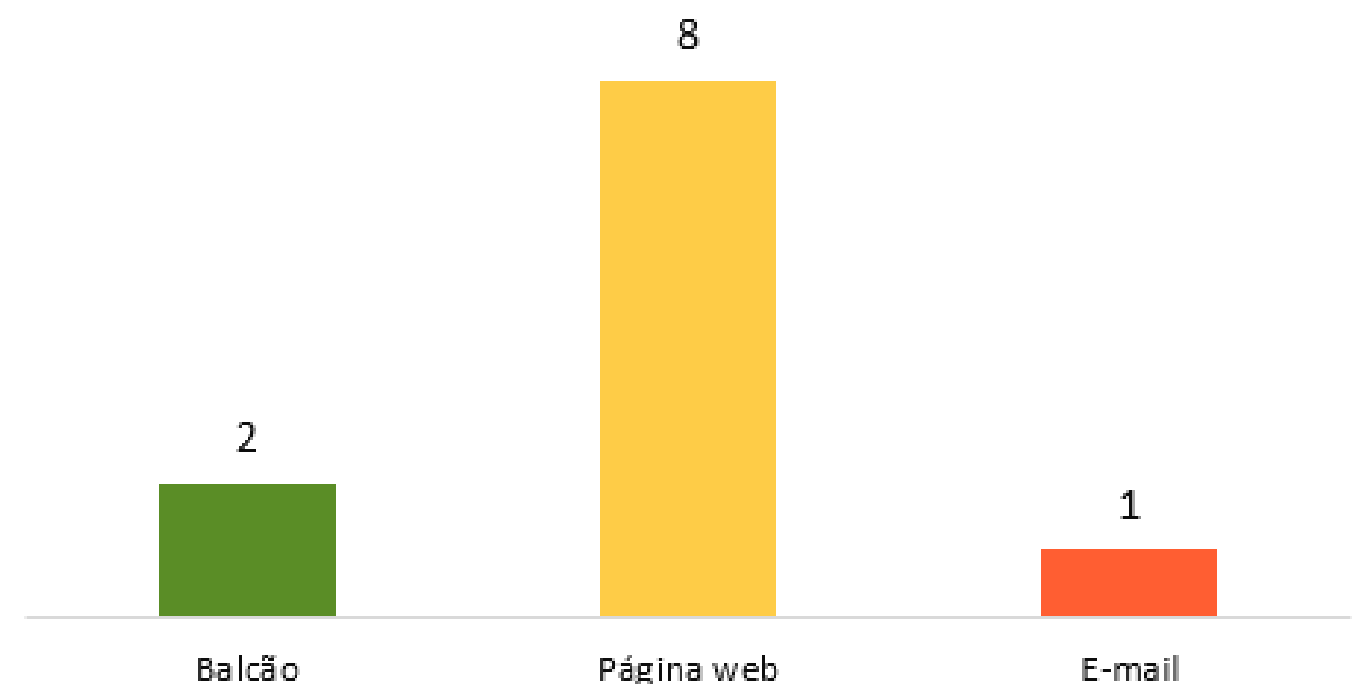
## Estágio de **Digitalização** dos Serviços



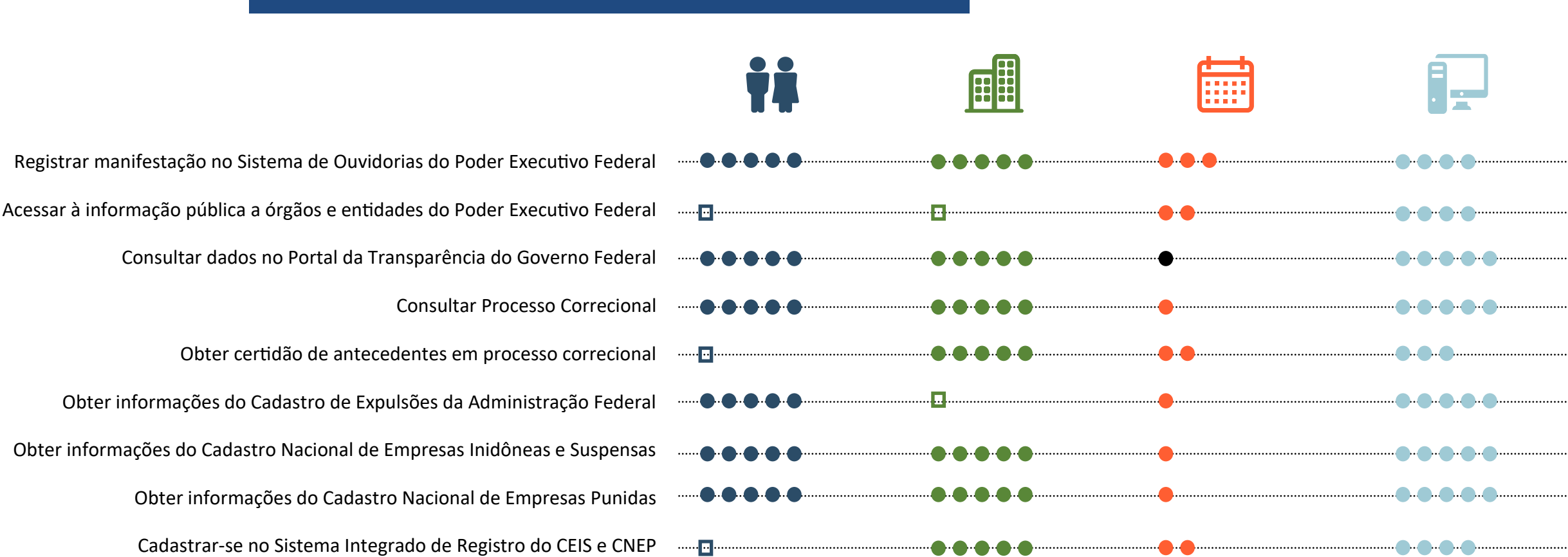
## Ferramentas mais Desejadas

1. Solução de georreferenciamento,  
Central de notificações (sms, push, etc) e  
Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **22,2%**
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços,  
Solução de autenticação digital e  
Solução de call-center (atendimento telefônico) - **11,1%**

## Principais **Canais de Interação** com Usuários(as)



# Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria Geral da União



37

Ministério das Relações Exteriores

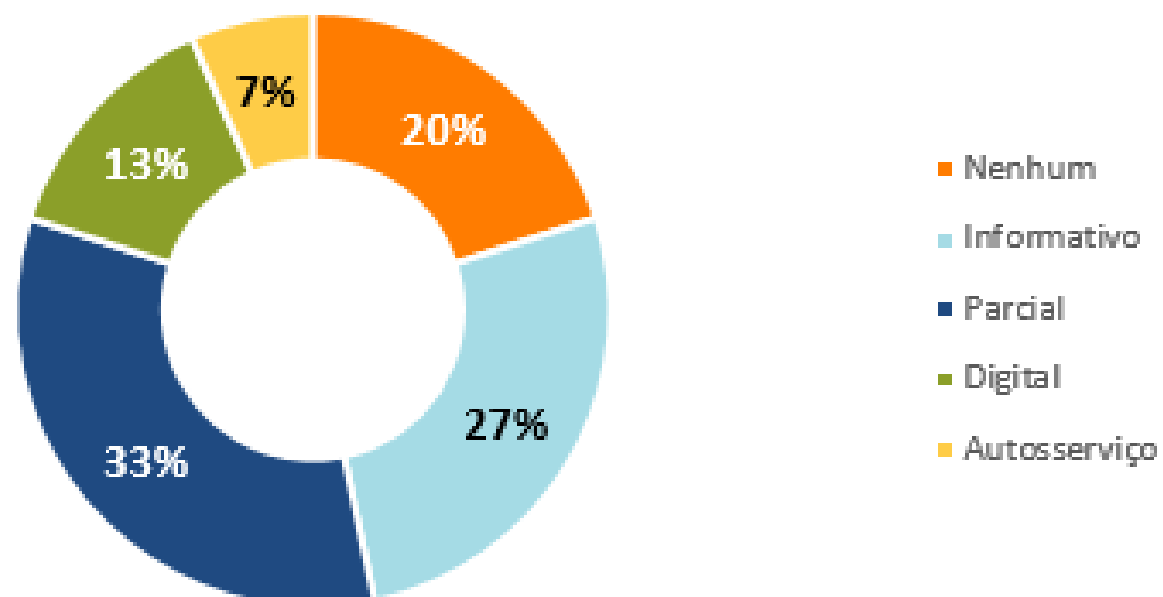
MRE



# Ministério das Relações Exteriores

- 15 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,86%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **53,3%** dos serviços.
- Em **80,0%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **73,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **13,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Carteira de identidade de estrangeiro”, “Certidão de casamento”, “CNPJ”, “Comprovante de pagamento”, “CPF”, “Passaporte”.

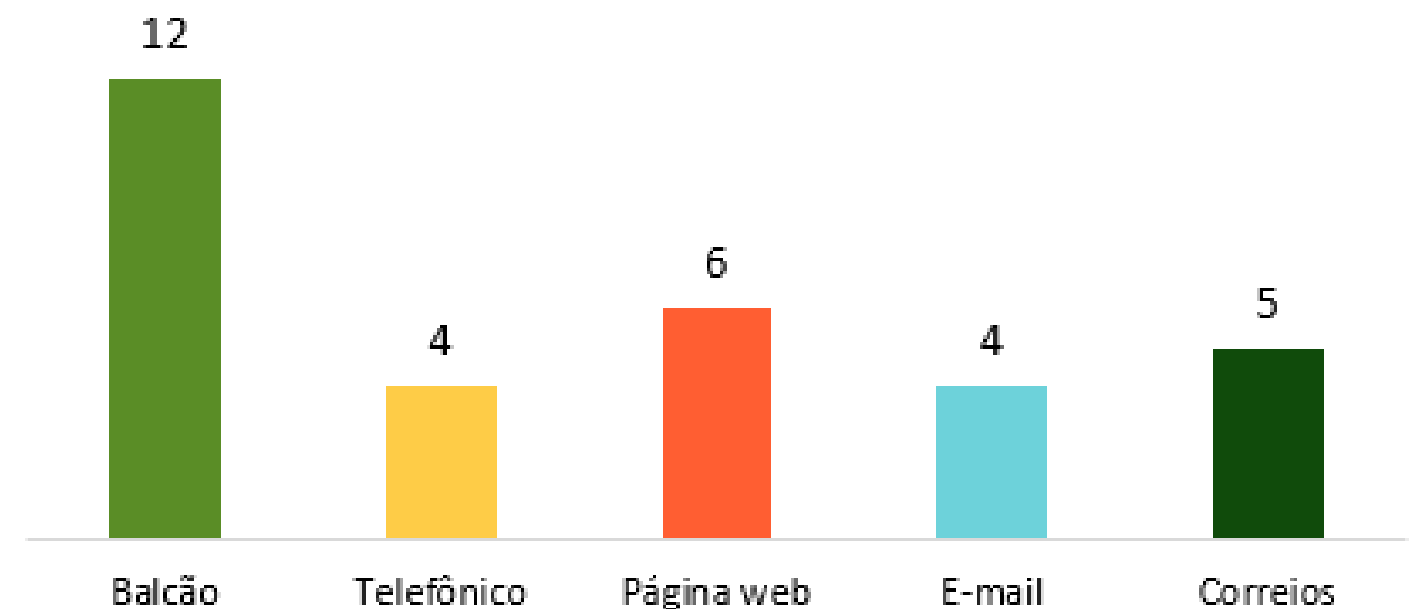
## Estágio de **Digitalização** dos Serviços







## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços e Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **50,0%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico  
Solução de call-center (atendimento telefônico)  
Central de notificações (sms, push, etc) - **40,0%**

## Principais **Canais de Interação** com Usuários(as)



# Ministério das Relações Exteriores

				
Legalizar documento para validade em países que não são parte da Convenção da Apostila de Haia	●	●●●●●	●●	●
Obter vistos de entrada no Brasil	●●●	■	●●●	●●●
Obter passaporte diplomático ou oficial	■	●	●●	●●●
Lavrar atos de registro civil no exterior	●●●●	■	●	●
Realizar atos notariais no exterior	●●●●	●●	●	●
Fazer a Carteira de Matrícula Consular	●●●●	■	●	●●●
Obter informações especializadas sobre importação, exportação e investimentos no exterior	■	●●●●●●	●	●●●●●
Promover exportações ou captar investimentos para empresa brasileira no exterior	■	●●●●●	●	●●●
Obter autorização para exportar produtos de defesa	■	●	●●●●	●●●●
Obter passagem aérea de retorno ao país de origem para estudante estrangeiro	●	■	●●●●	●●●●
Fazer o exame de proficiência em português na variante brasileira	●	■	●	●●
Consultar acervo do Arquivo Central do Itamaraty	●●●●●●	■	●●●	●●
Obter bolsa-prêmio do Programa de Ação Afirmativa do Instituto Rio Branco	●	■	●	●●●
Consultar acervo da Biblioteca Embaixador João Guimarães Rosa	●	■	●●	●●
Consultar acervo da Biblioteca do Itamaraty	■	■	●●	●●

38

Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e

Gestão

MP

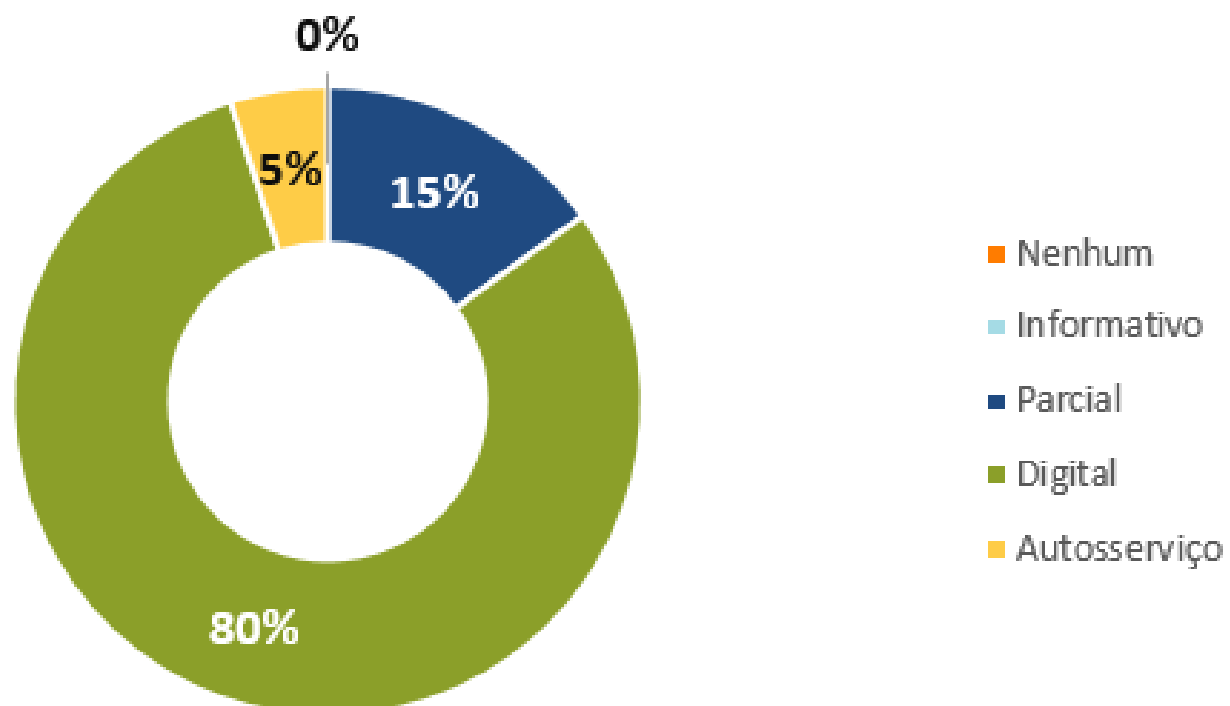
# Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão

- **20** serviços públicos de atendimento prestados, ou **1,15%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **95,0%** dos serviços.
- Em **95,0%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **80,0%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CNPJ”, “CPF”, “Procuração do representante legal”.

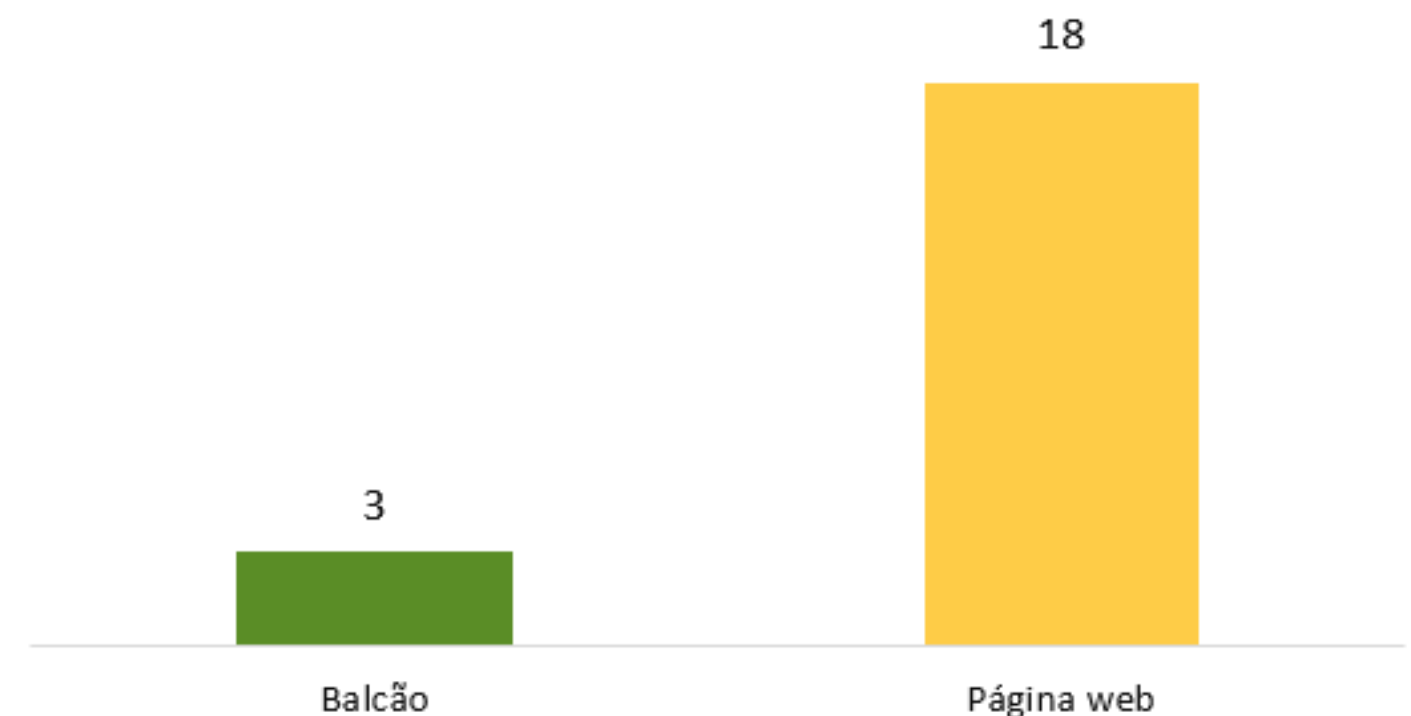
## Ferramentas mais Desejadas

1. Solução de autenticação digital - **95,0%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **90,0%**
3. Solução de georreferenciamento - **10,0%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão

				
Consultar histórico financeiro de imóvel da União	●	●●●	●	●●●●
Revisar ou cancelar cobrança de taxas sobre imóvel da União	●	●	●●●	●●●●
Consultar e emitir DARF de parcelamento de débitos sobre imóvel da União concedido até julho de 2009	●	●	●●●●	●●●
Transferir titular de imóvel da União	●	●●	●●●●	●●●●
Rever área e valor de avaliação de imóvel da União	●	●	●●●●	●●●●
Obter autorização de obras em imóvel da União	●	●	●●●●	●●●●
Cancelar inscrição de ocupação de imóvel da União	●	●	●●●	●●●●
Regularizar dívidas de imóvel da União oriundo da RFFSA	●	●	●●●●	●●●
Obter declaração de domínio de imóvel da União	●	●●●	●●●●●	●●●●
Consultar dados cadastrais de imóvel da União	●	●●	●	●●●●
Alterar regime ou contrato de utilização de imóvel da União	●	●	●●●	●●●●
Obter permissão de uso para eventos em imóvel da União	●	●●	●●	●●●●
Obter imóvel da União para uso da Administração Pública Federal e entidades sem fins lucrativos	■	●	●●●●	●●●●
Adquirir imóvel aforado da União por remição	●	●	●●●●	●●●●
Cadastrar-se para participar de processo de compras públicas pelo sistema Comprasnet	●●●	●●●●●	●●	●●●
Obter isenção de pagamento de taxas sobre imóvel da União	●	■	●●●●	●●●●
Atualizar cadastro de ocupante de imóvel da União oriundo da RFFSA	●	●	●●●●●	●●●
Emitir DARF para pagamento de taxas sobre imóvel da União	●●	●●●	●●	●●●●●
Validar Certidão de Autorização para Transferência - CAT de imóvel da União	●●	●●●●	●	●●●●
Emitir certidões de imóveis administrados pela SPU	●●	●●●	●●	●●●●●

39

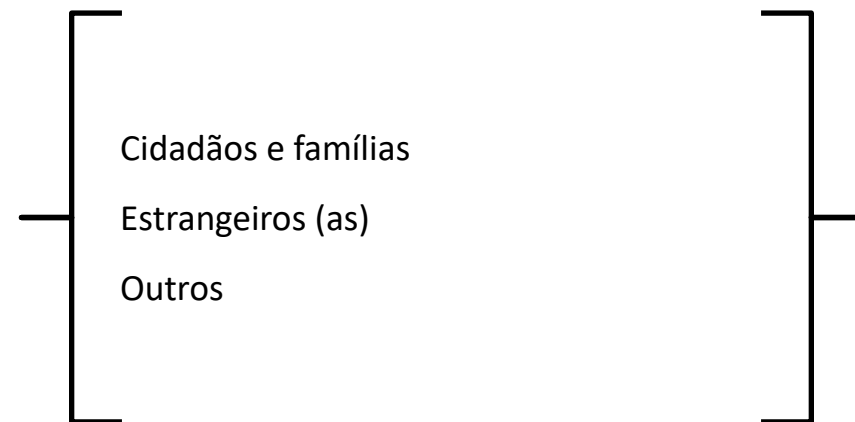
Secretaria de Governo da Presidência da República

Segov

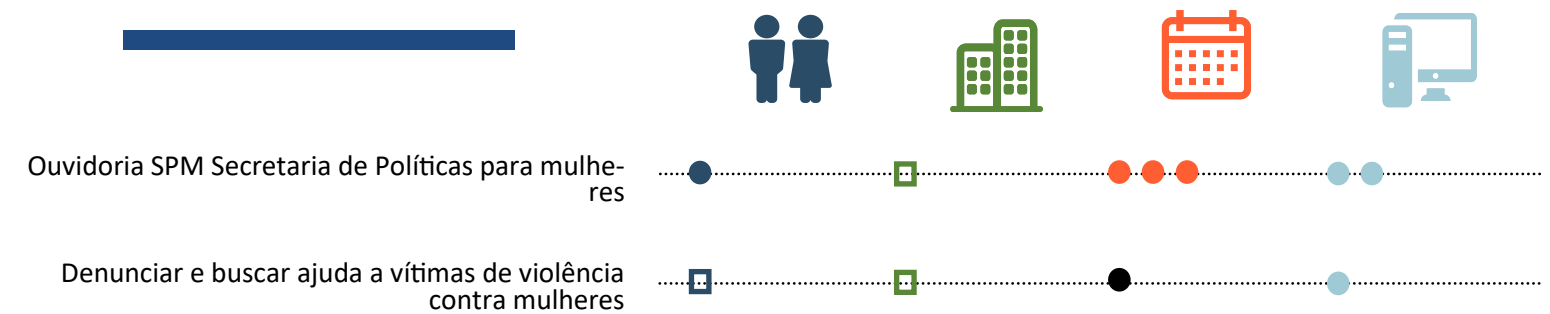


# Secretaria de Governo da Presidência da República

- 2 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,11%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a



- Em **100,0%** dos serviços a **execução** é realizada de forma compartilhada entre o órgão responsável pelo serviço e outra instituição.
- **Todos** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias entre **1 e 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar os serviços.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 50,0% **Informativo** e 50,0% **Nenhum**.
- **Telefônico** é o principal **Canal de Interação** com Usuários (as).



40

Superintendência de Patrimônio da União

SPU

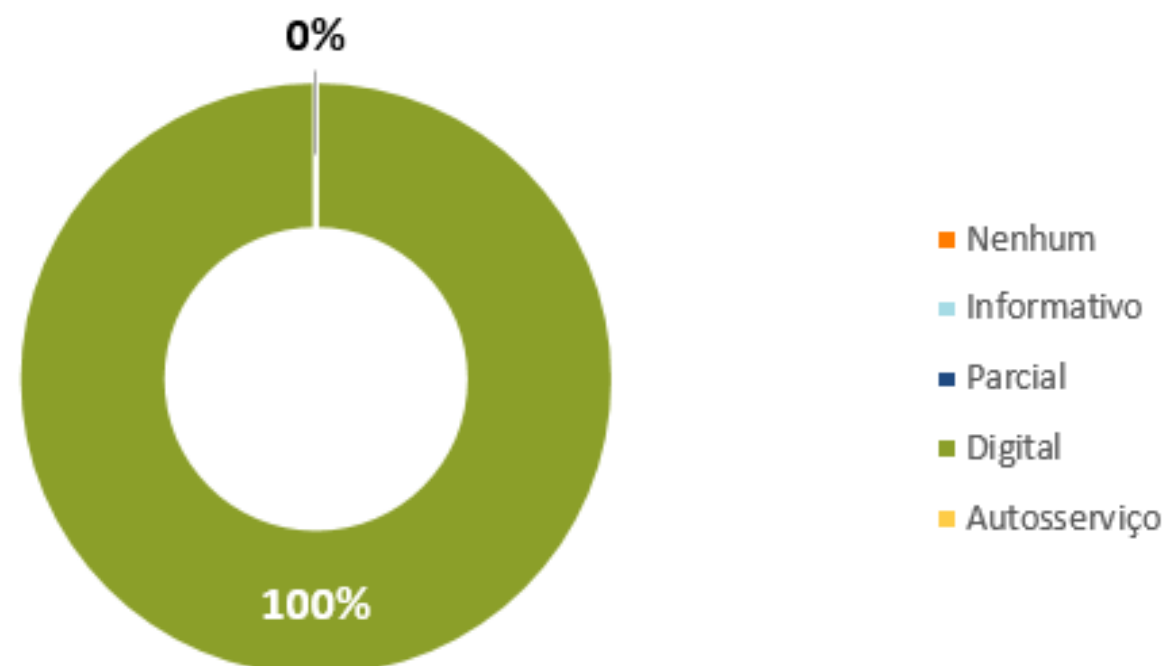
# Superintendência de Patrimônio Da União

- 6 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,34%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias, Empresas privadas e Pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos** são o público alvo mais frequente, atendidos por **66,7%** dos serviços.
- Em **83,3%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Carteira de identidade de estrangeiro”, “Carteira de trabalho”, “CNPJ”, “CPF”.

## Ferramentas mais Desejadas

1. Solução de autenticação digital - **100%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **83,3%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços

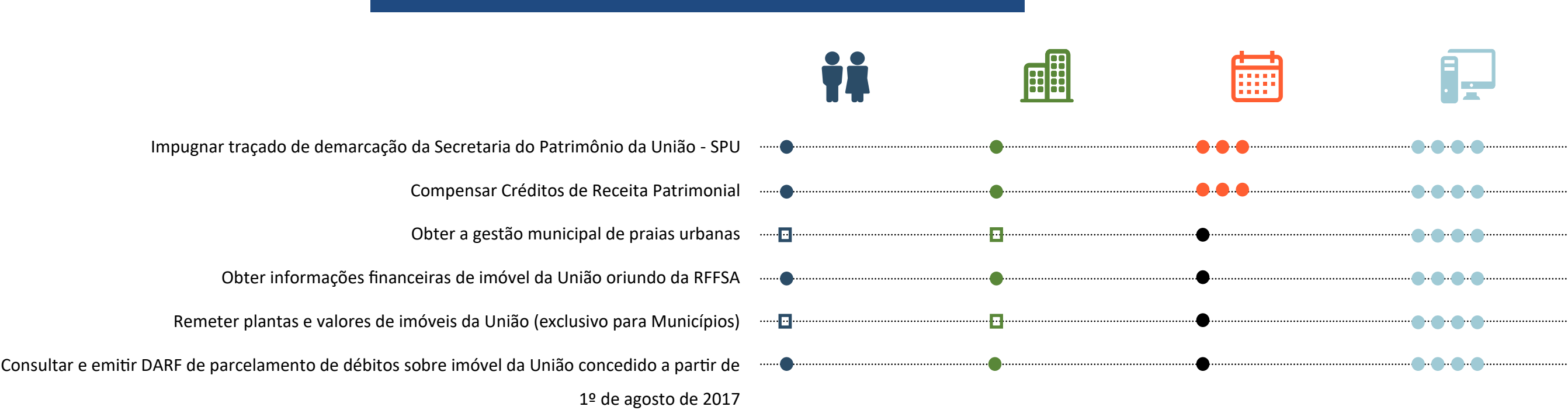


## Único Canal de Interação com Usuários(as)



**Página Web**

# Superintendência de Patrimônio da União





# INFRAESTRUTURA



41

Agência Espacial Brasileira

AEB

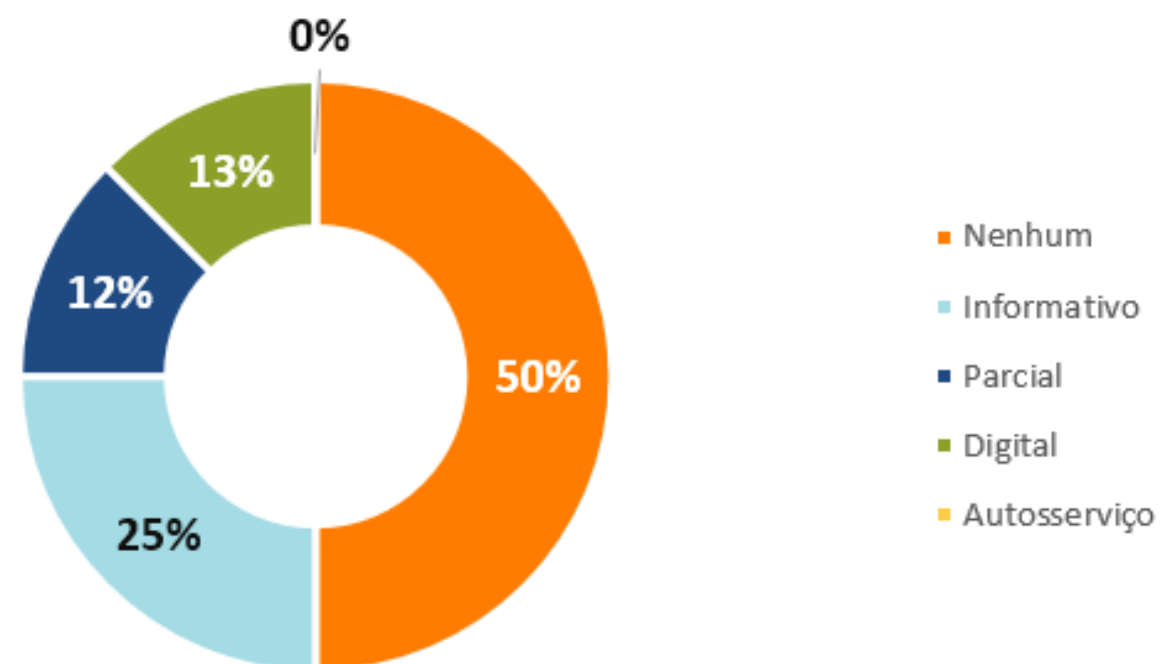
# Agência Espacial Brasileira

- 8 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,46%** dos serviços públicos federais.
- **Fundações e autarquias de direito público** e os **Órgãos da administração direta** são o público alvo mais frequente, atendidos por **75,0%** dos serviços.
- Em **62,5%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **75,0%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **12,5%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Ofícios de solicitação e com a manifestação da AEB”, “Registro no CREA” e “Requerimentos”.

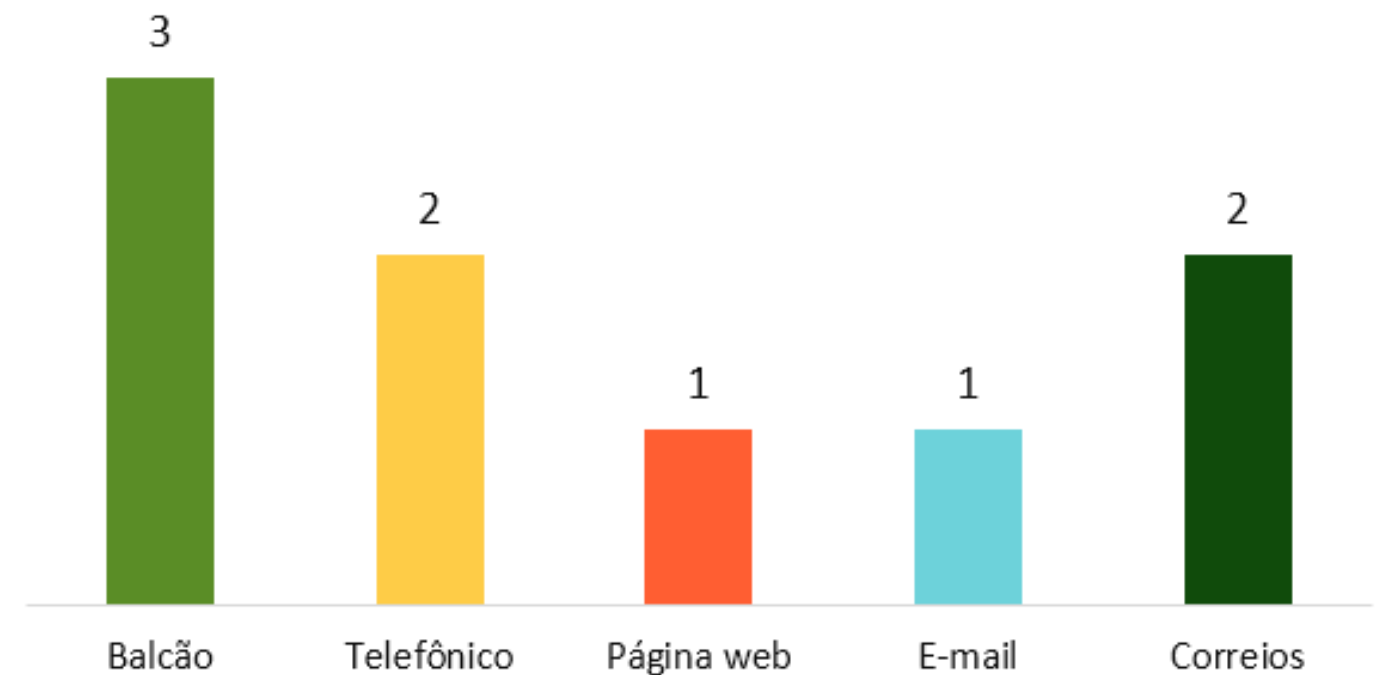
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviço - **37,5%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **12,5%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços

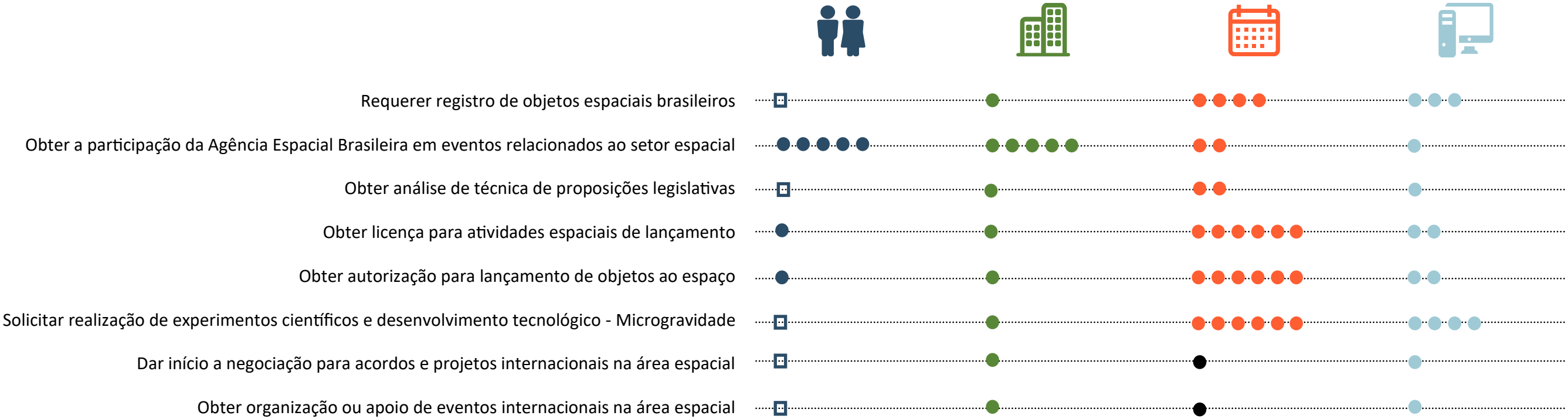


## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Agência Espacial Brasileira



42

Agência Nacional de Aviação Civil

ANAC

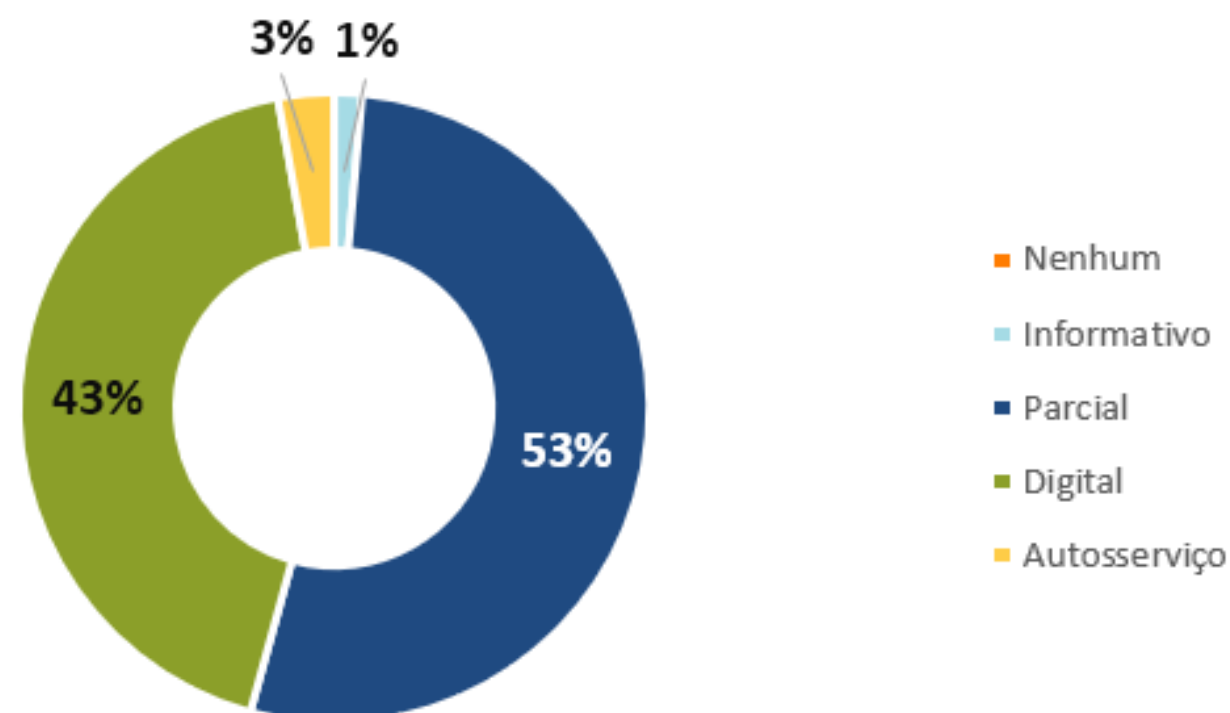
# Agência Nacional de Aviação Civil

- **70** serviços públicos de atendimento prestados, ou **4,02%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas Privadas** são o público alvo mais frequente, atendidos por **80,0%** dos serviços.
- Em **87,1%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **61,4%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **31,4%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CNPJ”, “Comprovante de pagamento”, “Contrato Social”, “CPF” e “CANAC”.

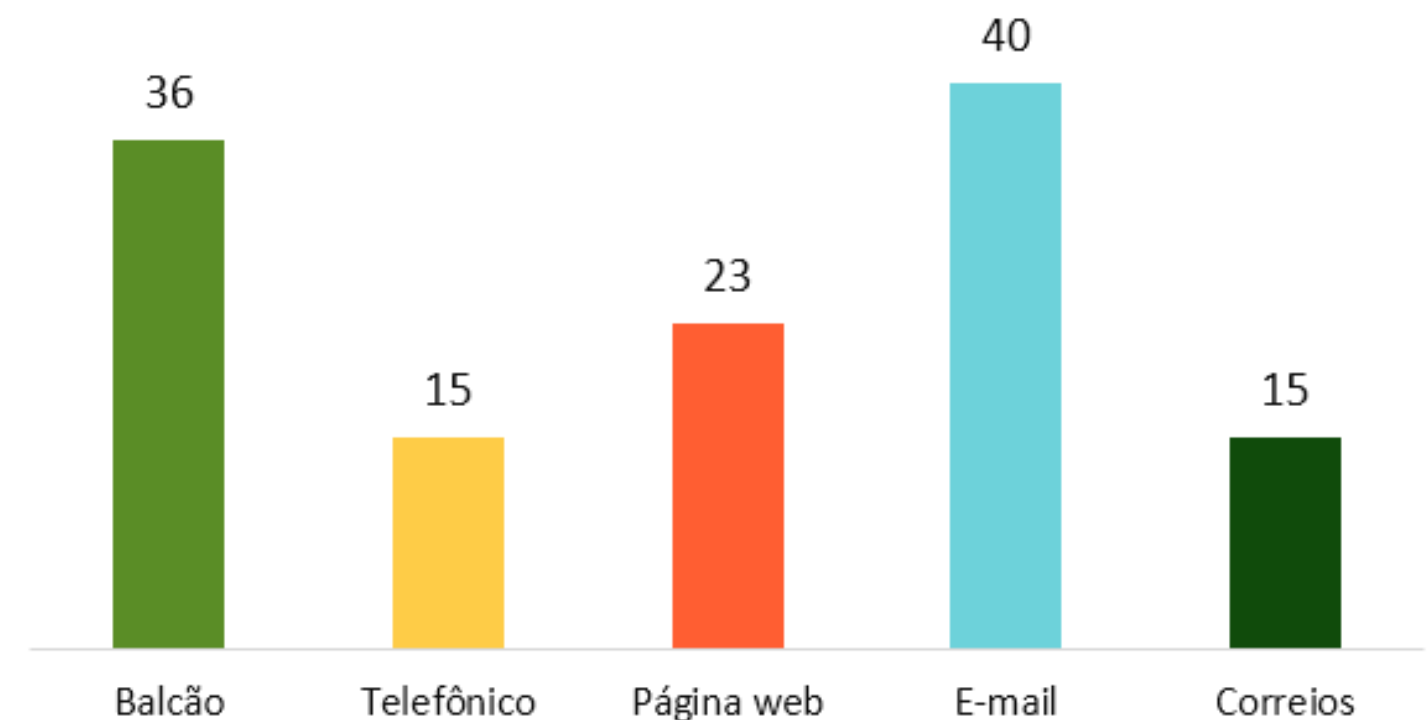
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **39,1%**
2. Solução de autenticação digital - **29,0%**
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **36,2%**

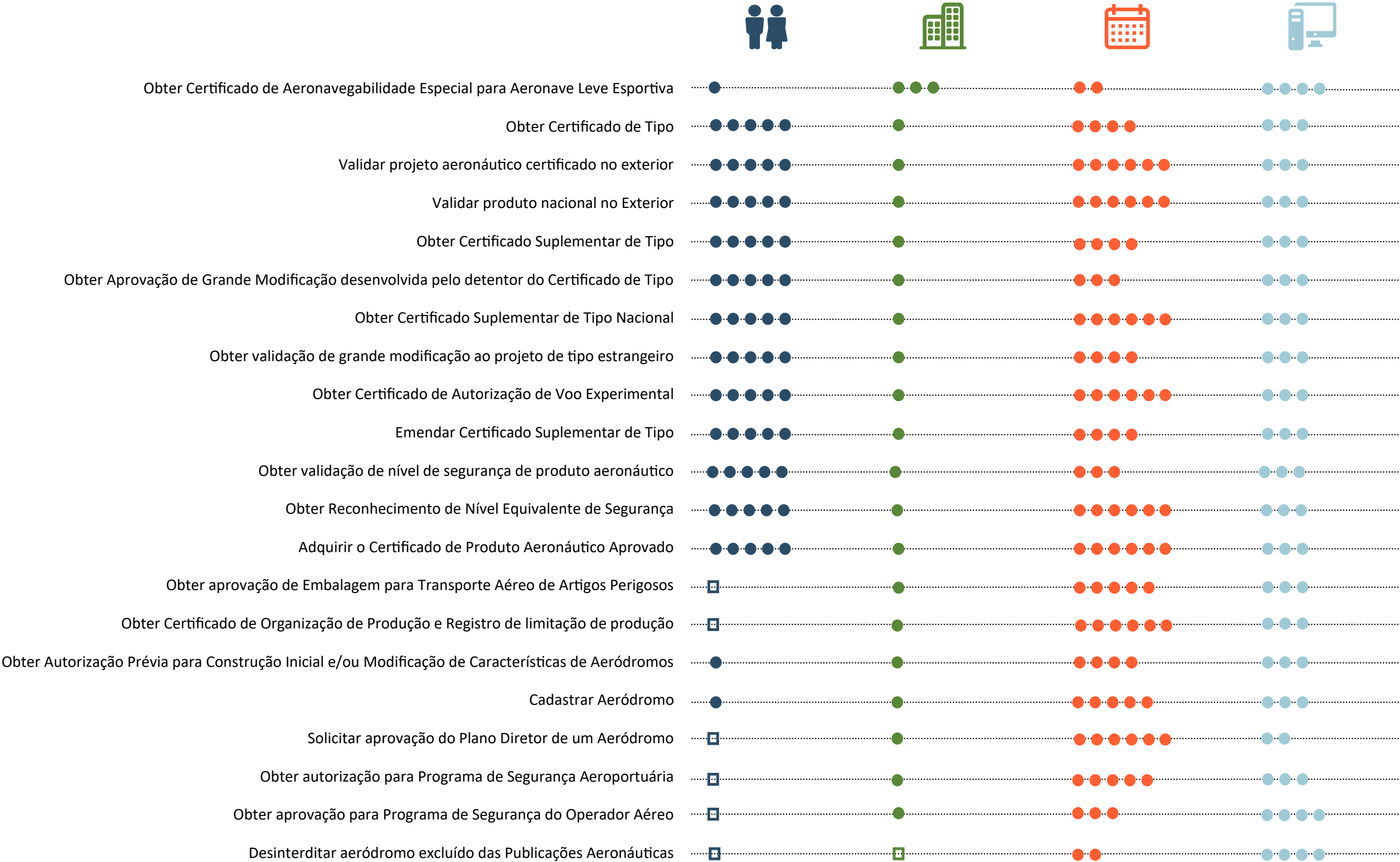
## Estágio de Digitalização dos Serviços






## Principais Canais de Interação com Usuários(as)































































































































































































# Agência Nacional de Aviação Civil



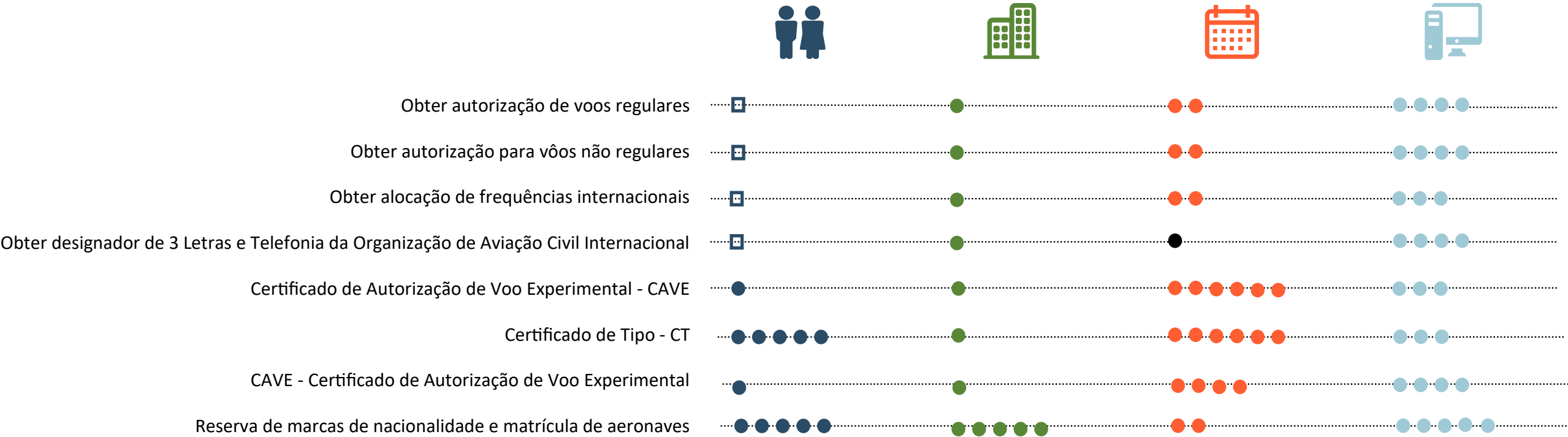
# Agência Nacional de Aviação Civil

				
Obter Informação ao Aeronavegante	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter designação para serviço de transporte aéreo regular internacional	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Parcelar multas em dívida corrente	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter restituição de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter certificação médica para pilotos, comissários e despachantes operacionais de voo	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter Certificado de Credenciamento e Homologação de Entidade de Ensino	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter certificação de Centro de Treinamento	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Credenciar Centro de Instrução em AVSEC	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter Certificado de Proficiência Linguística	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Fazer Exame Teórico para Mecânico de manutenção aeronáutica	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Fazer Exame Teórico para Mecânico de Voo	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter autorização para trabalhar como Comissário de Voo	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter autorização para trabalhar como Despachante Operacional de Voo	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter autorização para realizar aulas práticas de Piloto Comercial de Helicóptero	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Realizar exame teórico para Piloto de Balão Livre e Planador	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter autorização para trabalhar como Piloto de Linha Aérea de Avião	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter Licença para exercer a atividade de Piloto Privado de Avião	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter Licença para exercer a atividade de Piloto Privado de Helicóptero	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter Licença para exercer a atividade de Piloto de Linha Aérea de Helicóptero	<div><div></div></div>	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter autorização excepcional para execução de serviços específicos em artigos aéreos	<div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>

# Agência Nacional de Aviação Civil

				
Credenciar Profissional em Aeronavegabilidade				   
Credenciar Profissional de Fabricação			  	   
Credenciar Profissional em Projeto			  	   
Matricular aeronave		  	 	   
Obter Certidão de Propriedade e Ônus Reais		  	 	   
Obter Certificado de Aeronavegabilidade		    	 	    
Obter Certificado de Marca Experimental		  	 	   
Requerer novo certificado de matrícula (transferência de operação ou operação)		  	 	   
Obter mudança de categoria de registro de aeronave		  	 	   
Transferir propriedade de aeronave ou motor de Pessoa Física para Pessoa Física			 	   
Transferir propriedade de aeronave para pessoa jurídica		 	 	  
Obter vistoria técnica de aeronave	    	    	 	    
Obter Certificação de Organização de Manutenção de Produto Aeronáutico			     	   
Realizar Emenda a Certificado de Organização de Manutenção de Produto Aeronáutico ou às suas Especificações Operativas			    	   
Obter Parecer Técnico de Engenharia Aeronáutica				   
Obter autorização para Eventos Aéreos			 	   
Obter autorização para transporte de carga total ou parcialmente fora da fuselagem de aeronave			 	   
Obter autorização especial de Voo	    			   
Obter anuência ou autorização para constituir empresa para exploração de serviços aéreos públicos			  	  

# Agência Nacional de Aviação Civil





43

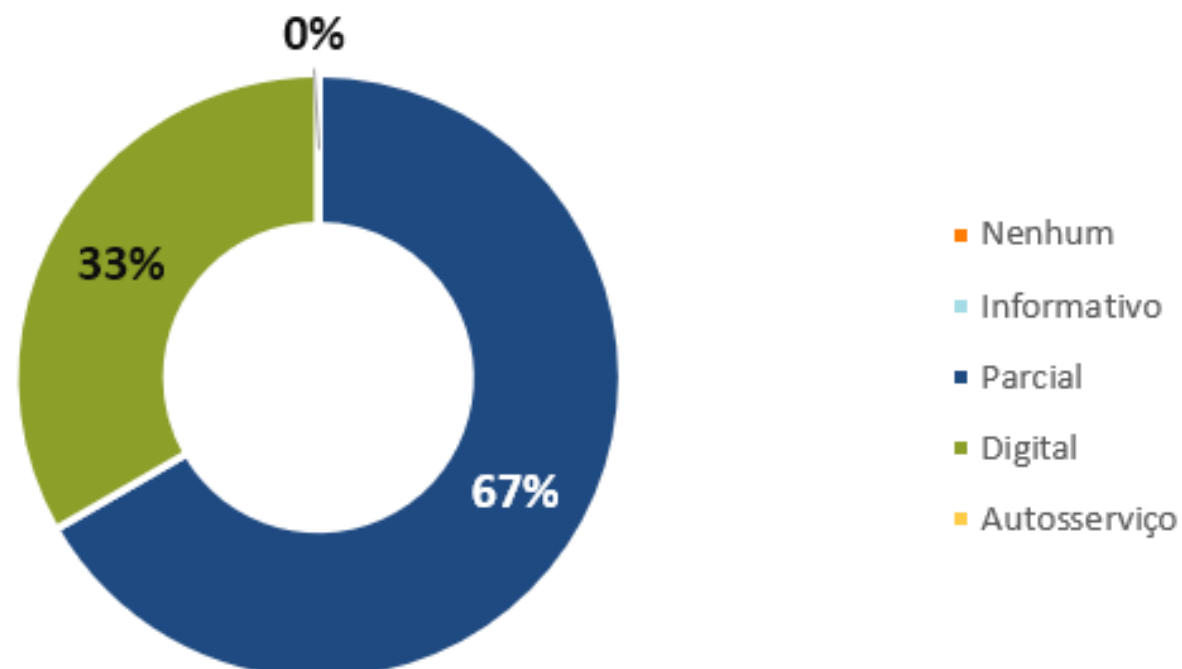
Agência Nacional de Energia Elétrica

ANEEL

# Agência Nacional de Energia Elétrica

- **24** serviços públicos de atendimento prestados, ou **1,38%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas privadas e Empresas públicas ou de economia mista** são o público alvo mais frequente, atendidos por **95,8%** dos serviços.
- Em **66,7%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Procuração do representante legal”, “Informações da empresa e usina”, “Requerimento”.

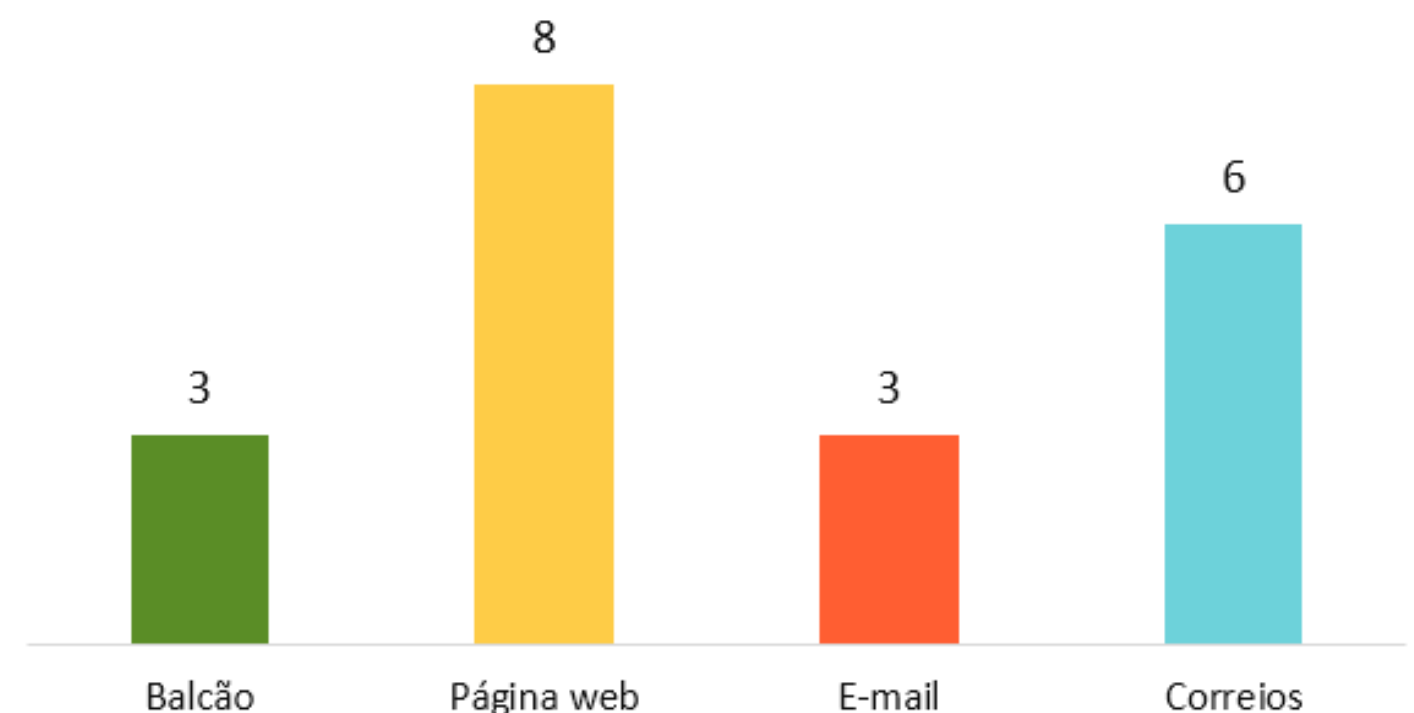
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **66,7%**
2. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **8,3%**
3. Solução de autenticação digital, Solução de georreferenciamento (Ex.: para localização de postos de atendimento), Central de notificações (sms, push, etc) - **4,2%**

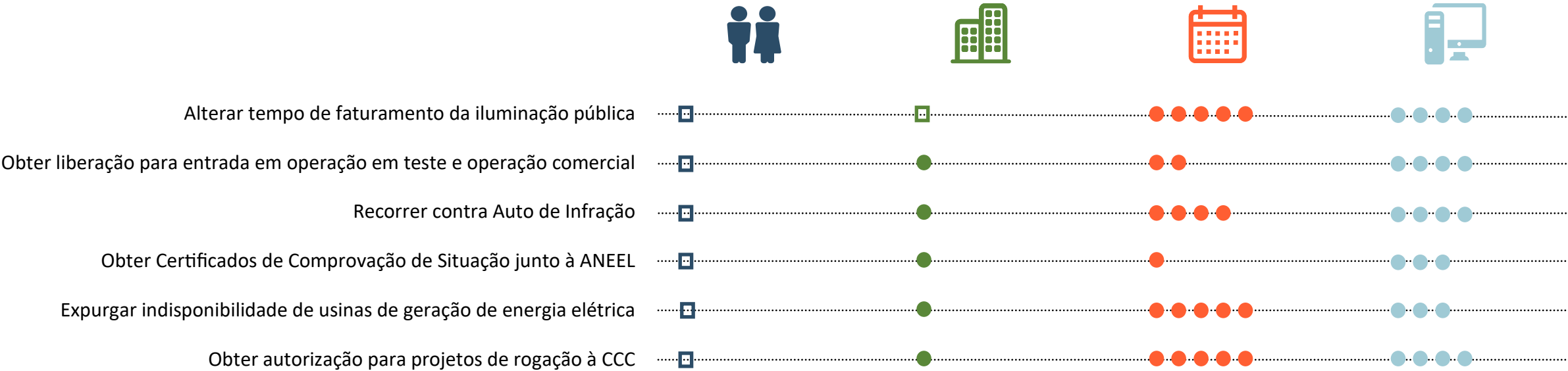
## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Agência Nacional de Energia Elétrica



# Agência Nacional de Energia Elétrica



44

Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e  
Biocombustíveis  
ANP

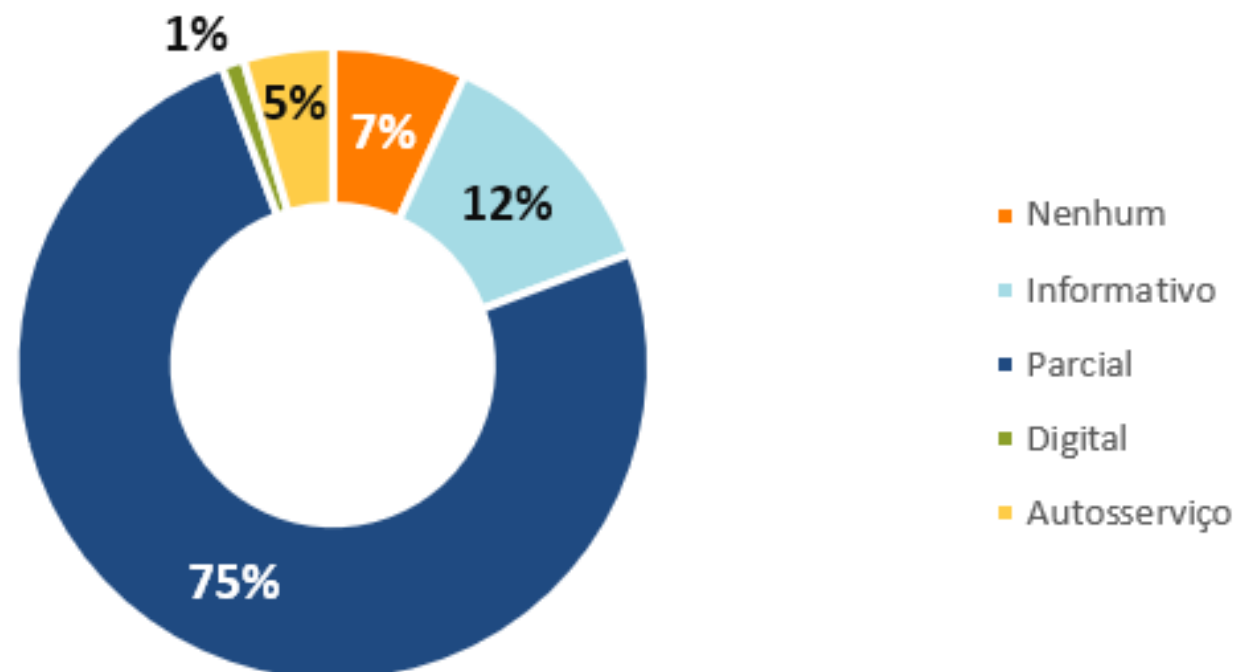
# Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis

- **88** serviços públicos de atendimento prestados, ou **5,06%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas privadas** são o público alvo mais frequente, atendidos por **97,7%** dos serviços.
- Em **95,5%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **96,6%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, **1 interação** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **1,1%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “CNPJ”, “Contrato Social”, “Procuração do representante legal”, “Registro da Junta Comercial”.

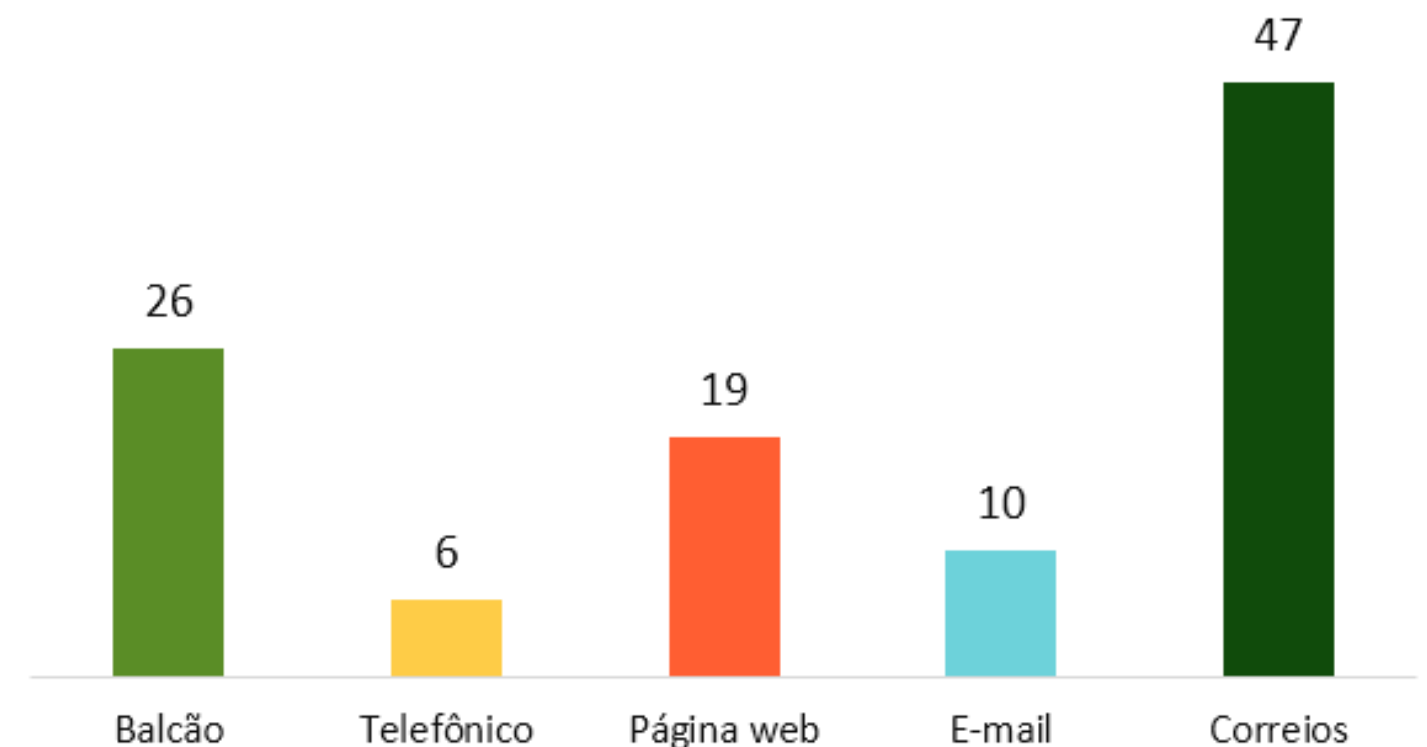
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **95,5%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico - **26,1%**
3. Solução de autenticação digital– **19,3%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis



\*A partir desse ponto, apenas 87 serviços serão analisados, uma vez que um dos serviços considerados na análise agregada não preencheu todos os requisitos utilizados neste catálogo.



# Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis

				
Obter Autorização para Unidade de Regaseificação ou Liquefação				
Transferir a titularidade da autorização para operação de Unidade de Liquefação ou de Regaseificação				
Obter Autorização de Construção e Operação de Oleodutos e Gasodutos				
Transferir titularidade de autorização para operação de gasoduto ou oleoduto				
Obter autorização para transporte aquaviário a granel de produtos regulados				
Transferir titularidade de autorização de transporte aquaviário a granel de produtos regulados				
Obter a Declaração de Utilidade Pública de área para implantação do gasoduto				
Cadastrar Agente Regulado que realiza transporte e transfererência de produtos				
Obter aprovação da Documentação de Segurança Operacional das unidades marítimas de perfuração e produção de petróleo e gás				
Obter a aprovação da Documentação de Segurança Operacional de instalações terrestres de produção, armazenamento e transferência de petróleo e gás				
Obter autorização para atividade de Organismo de Certificação de Conteúdo Local				
Obter Anuência para Importação e Exportação de Petróleo e Derivados				
Obter Autorização para Atividade de Distribuição de Asfalto				
Obter Autorização para Atividade de Distribuição de Combustíveis Líquidos				
Obter autorização para Atividade de Distribuição de Combustível de Aviação				
Obter Autorização para Atividade de Distribuição de Gás Liquefeito de Petróleo				
Obter Autorização para Atividade de Distribuição de Solventes				

# Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis



# Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis



Homologar Contrato de Aquisição de GLP									
Obter homologação de Contrato de aquisição de combustíveis									
Homologar Extratos de Contrato de Etanol Anidro firmados entre o distribuidor e o fornecedor									
Obter homologação de pedido de aquisição de gasolina, diesel e Óleo Combustível em Turbinas Geradoras de Energia Elétrica									
Homologar Contratos de Fornecimento de Asfaltos									
Obter a aprovação do Plano de Desenvolvimento de Campos de Grande Produção									
Obter aprovação do Plano de Desenvolvimento de Campos de Pequena Produção									
Obter autorização para a realização de atividades prévias à aprovação do Plano de Desenvolvimento									
Obter aprovação do Programa Anual da Produção para os campos de petróleo e gás natural									
Obter aprovação do Programa Anual de Trabalho e Orçamento para os campos de petróleo e gás natural									
Obter aprovação dos Programas de Desativação de Instalações na Fase de Produção									
Obter autorização para o envio de amostras de rochas para o exterior e a amostragem fora do padrão									
Obter autorização para o abandono de poços exploratórios									
Obter permissão para a construção e operação de dutos de escoamento ou transferência de petróleo e gás natural									
Obter aprovação para a interrupção temporária da produção em campos de pequena produção									
Obter autorização para o início ou retomada da produção de poços em Campos de Pequena Produção									
Obter aprovação de Compromissos de Individualização da Produção									
Obter autorização para a exploração de capa de gás livre associado									
Obter autorização ou convalidação da queima de gás natural até o limite total de 100 Mm³/dia									

# Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis

				
Obter autorização para realocações das queimas extraordinárias de gás natural				
Obter autorização para o aumento do volume de queima extraordinária de gás natural aprovado				
Obter autorização para a antecipação ou postergação de compromissos assumidos nos Planos de Desenvolvimento				
Obter autorização para a construção e operação de dutos de escoamento ou transferência de Petróleo e Gás Natural				
Obter aprovação do Relatório de Desativação de Instalações na Fase de Produção				
Obter aprovação do Boletim Mensal de Produção				
Obter aprovação do Boletim Anual de Reserva				
Obter aprovação do Acordo de Individualização da Produção				
Obter aprovação de Anexação				
Obter enquadramento de beneficiário para fins de participações governamentais do petróleo e gás natural				
Obter autorização para uso de sistema de medição da produção de petróleo e gás natural				
Obter amostras de rochas e fluidos				
Obter autorização para aquisição de dados de Exploração e Produção				
Obter informações e dados técnicos				
Obter aprovação do Plano de Avaliação de Descoberta com extensão da fase de exploração				
Obter aprovação do programa de desativação de instalações relativas à Fase de Exploração				
Obter aprovação do Relatório de Devolução de Áreas Exploratórias				
Obter devolução de garantia financeira de Contrato de Concessão na Fase de Exploração				

45

Agência Nacional de Telecomunicações

Anatel

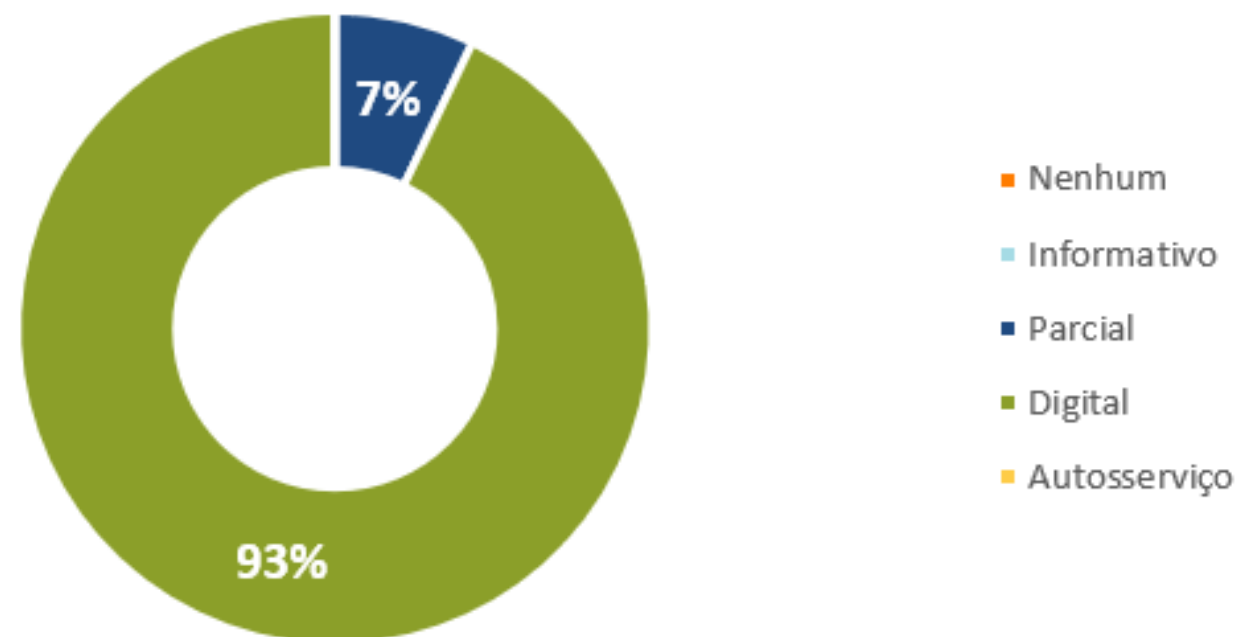
# Agência Nacional de Telecomunicações

- **14** serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,80%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas privadas** são o público alvo mais frequente, atendidos por **85,7%** dos serviços.
- Em **92,9%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **100%** dos serviços há **cobrança** de alguma taxa ao usuário.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **7,1%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “CNPJ”, “Comprovante de pagamento”, “Contrato Social”, “Certidões da Receita Federal”.

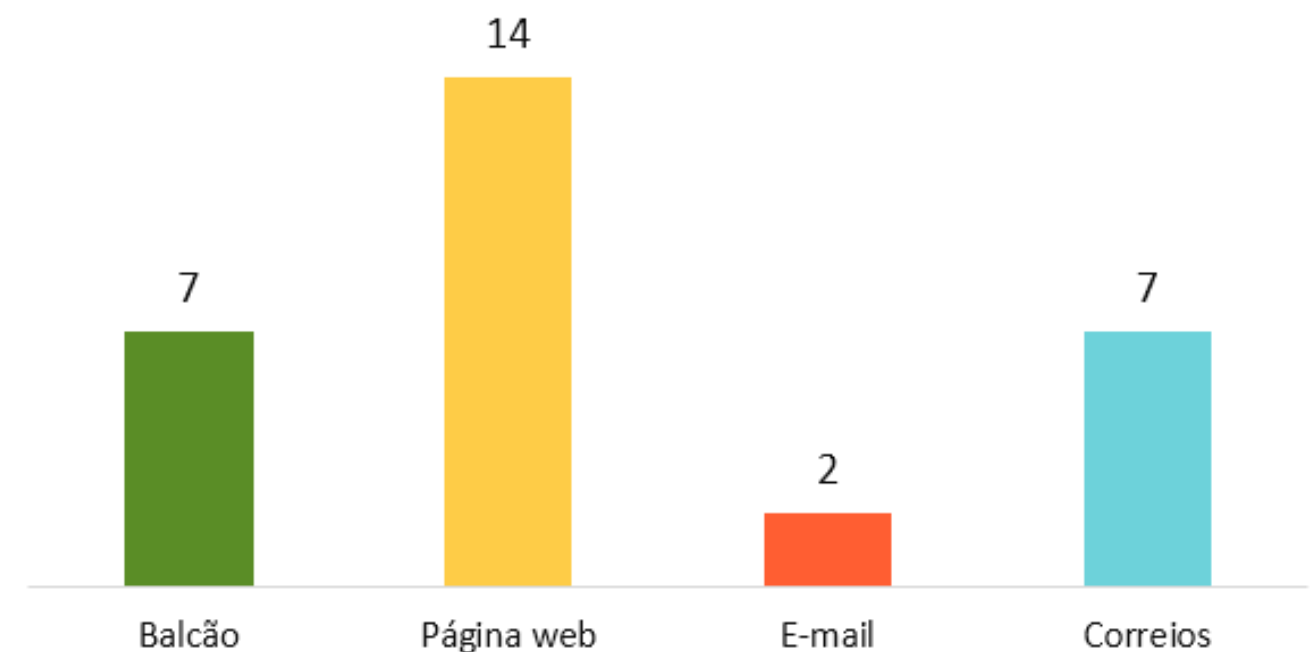
## Ferramentas mais Desejadas

1. Meio de pagamento eletrônico (no formato e-commerce) - **85,7%**
2. Solução de autenticação digital - **14,3%**
3. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **7,1%**

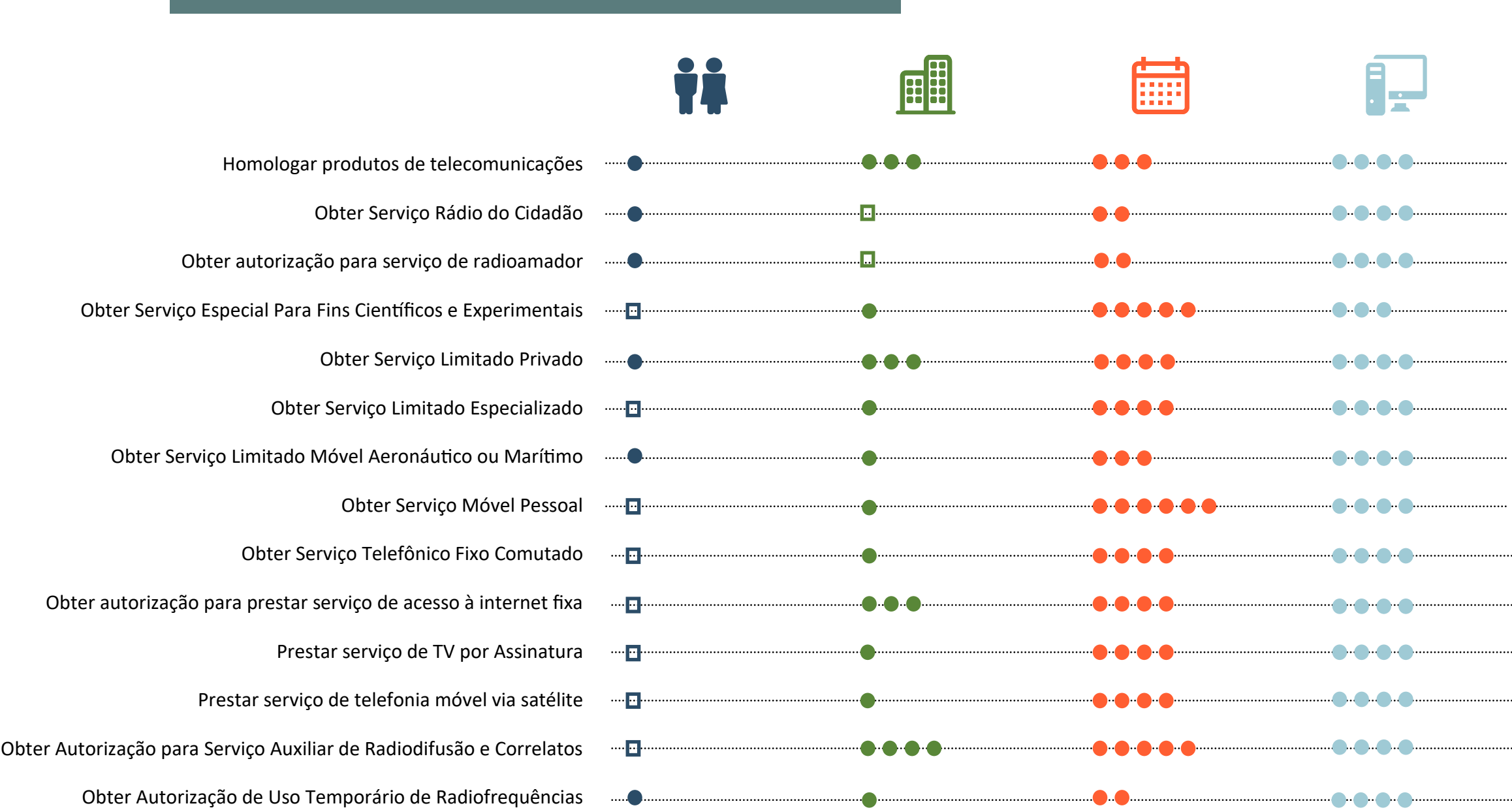
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Agência Nacional de Telecomunicações





46

Agência Nacional de Transportes Aquaviários

ANTAQ

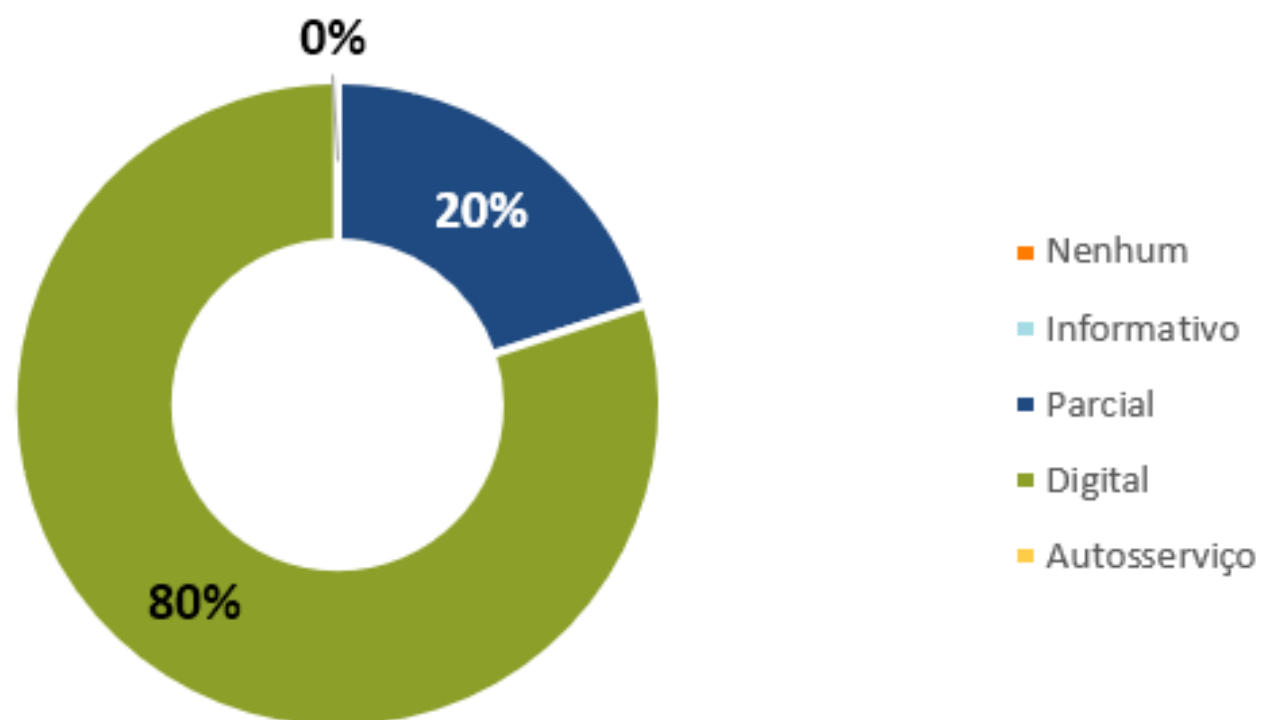
# Agência Nacional de Transportes Aquaviários

- **20** serviços públicos de atendimento prestados, ou **1,15%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas privadas** são o público alvo mais frequente, atendidos por **95,0%** dos serviços.
- Em **55,5%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- É necessária, em média, **1 interação** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Procuração do representante legal”, “CNPJ” e “Registro da Junta Comercial”.

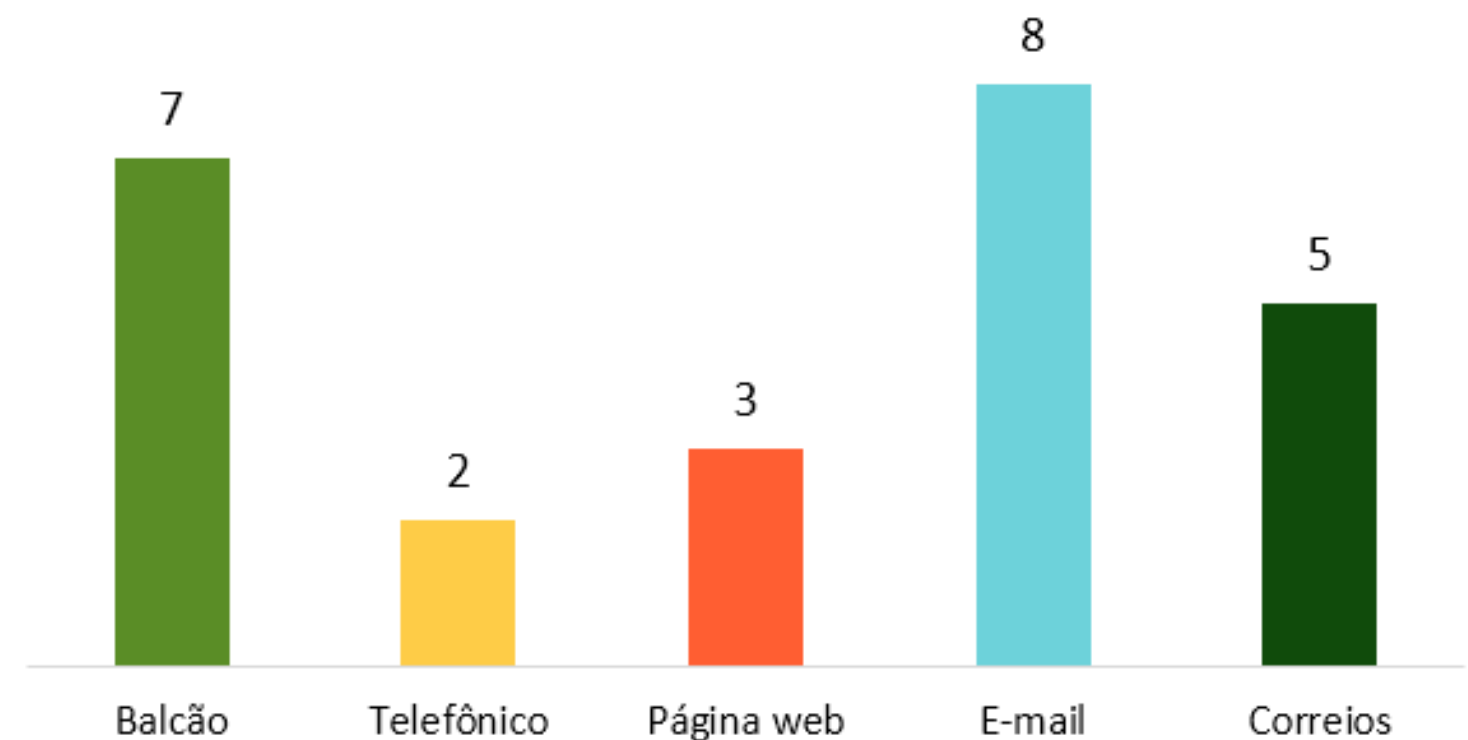
## Ferramentas mais Desejadas

1. Solução de autenticação digital - **45,0%**
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **30,0%**
3. Central de notificações (sms, push, etc) - **25,0%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)

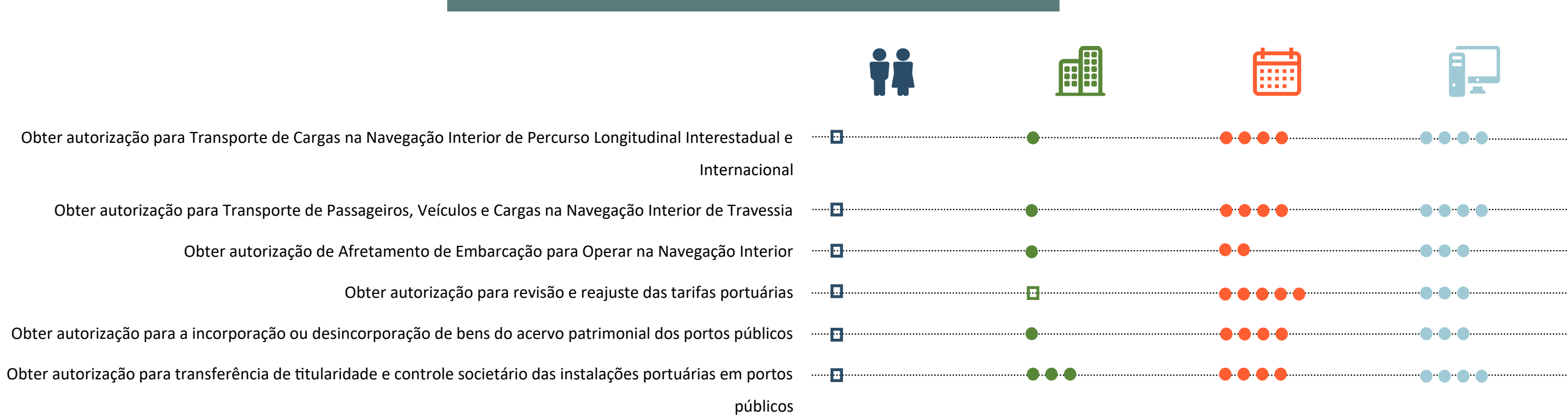


# Agência Nacional de Transportes Aquaviários



Obter autorização para Construção, Exploração e Ampliação de Terminal de Uso Privado				
Obter autorização para Construção, Exploração e Ampliação de Estação de Transbordo de Carga				
Obter autorização para Construção, Exploração e Ampliação de Instalação Portuária de Turismo				
Registrar instalações portuárias temporárias exclusivamente para apoio de obras de infraestrutura				
Transferir titularidade das instalações portuárias privadas localizadas fora da área dos portos organizados				
Aumentar Capacidade de Movimentação ou de Armazenagem das instalações portuárias privadas localizadas fora da área porto organizado				
Obter autorização para Alteração do Tipo de Carga Movimentada em Instalação Portuária privada localizada fora da área do porto organizado				
Obter autorização para ampliação da área da instalação portuária privada localizada fora da área porto organizado				
Incluir-se no Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento da Infraestrutura por investimentos no âmbito terminais de uso privado				
Incluir-se no Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento da Infraestrutura por investimentos no âmbito de portos organizados				
Obter autorização para Transporte na Navegação Marítima e de Apoio, Cabotagem e Longo Curso				
Obter autorização e Registro para Afretamento de Embarcação Estrangeira				
Obter autorização para uso de embarcação estrangeira em transporte privativo de embarcações brasileiras				
Obter autorização para Transporte Misto de Passageiros na Navegação Interior de Percurso Longitudinal Interestadual e Internacional				

# Agência Nacional de Transportes Aquaviários



47

Agência Nacional de Transportes Terrestres

ANTT

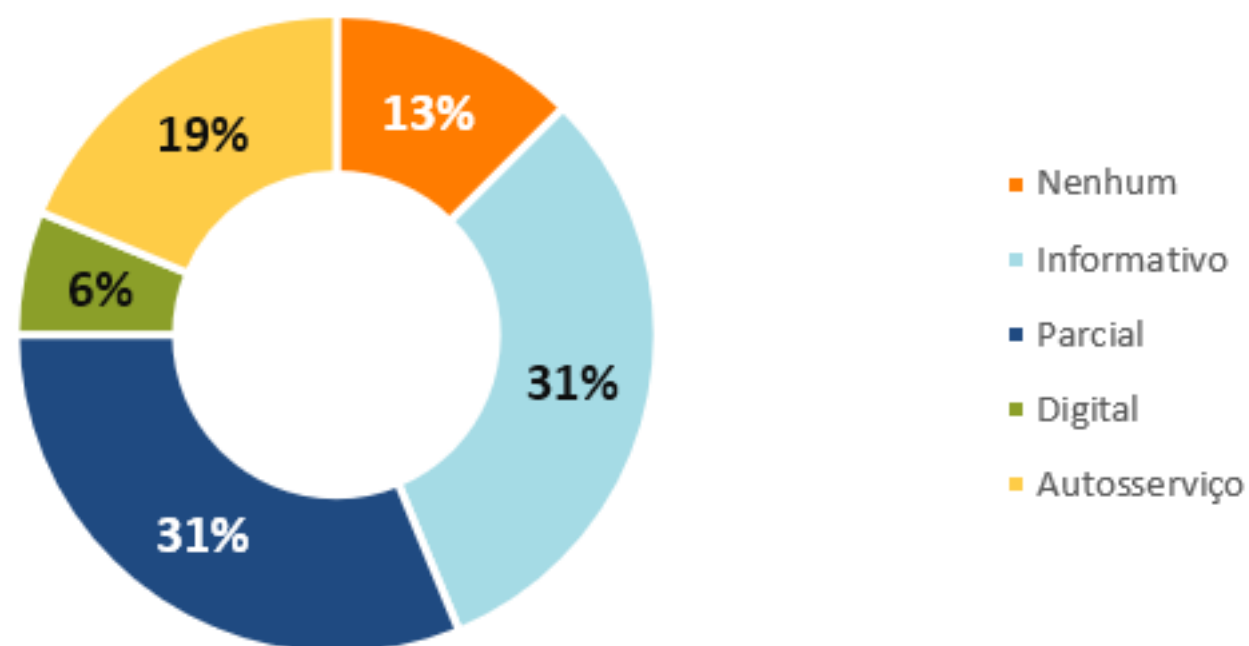
# Agência Nacional de Transportes Terrestres

- **16** serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,92%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas Privadas** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **75,0%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **75,0%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **18,8%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CNPJ”, “Contrato Social” e “CPF”.

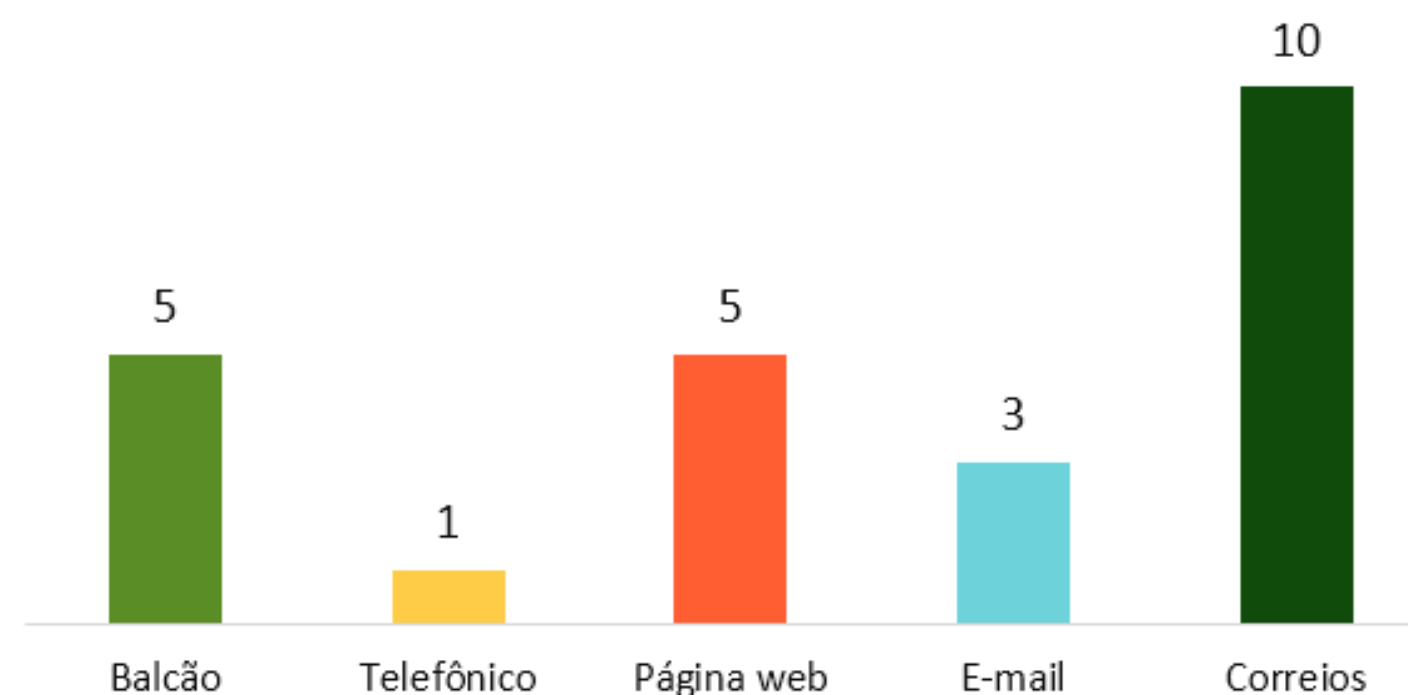
## Ferramentas mais Desejadas

1. Solução de autenticação digital - **56,3%**
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **43,8%**
3. Solução de call-center (atendimento telefônico) - **37,5%**



## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Agência Nacional de Transportes Terrestres

				
Solicitar parcelamento de débitos juntos à ANTT não inscritos em Dívida Ativa da União	●●●●●	●●●●●	●●●	●
Obter autorização para prestar serviço regular de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros	■	●●	●●●	●●●
Solicitar Termo de Autorização do Serviço realizado em regime de Fretamento	■	●●	●●●	●●●●
Obter licença de viagem em regime de fretamento eventual	■	●●	●	●●●●●
Obter licença de viagem em regime excepcional	■	●●	●	●●●●●
Requerer licença de viagem em regime de fretamento contínuo	■	●●	●●	●●●●●
Prestar serviço regular de transporte ferroviário de passageiros em áreas de jurisdição federal	●●●●●	●	●●●●●●	●●●
Solicitar autorização para prestação não regular e eventual de serviços de transporte ferroviário de passageiros com finalidade turística	■	●	●●●●	●●●
Obter autorização para prestação de serviço de transporte ferroviário, de caráter não regular e eventual, com finalidade comemorativa	■	●	●●●●	●●●
Obter delegação de serviço de transportes semiurbanos a Consócio Público	●●●●●	●●	●	●●
Obter Licença Originária para transporte rodoviário internacional de cargas	■	●	●●	●
Obter Licença Complementar para transporte rodoviário internacional de passageiros	●	●	●●●●	●●●
Solicitar reativação de registro no Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Cargas	●●●	●●●●●	●●	●●
Solicitar exclusão do encargo de Responsável Técnico no RNTRC	●	●●●●	●●	●●
Obter autorização de viagem de caráter ocasional	●	●	●●	●●
Solicitar autorização de trânsito por terceiro país	●	●	●●	●●



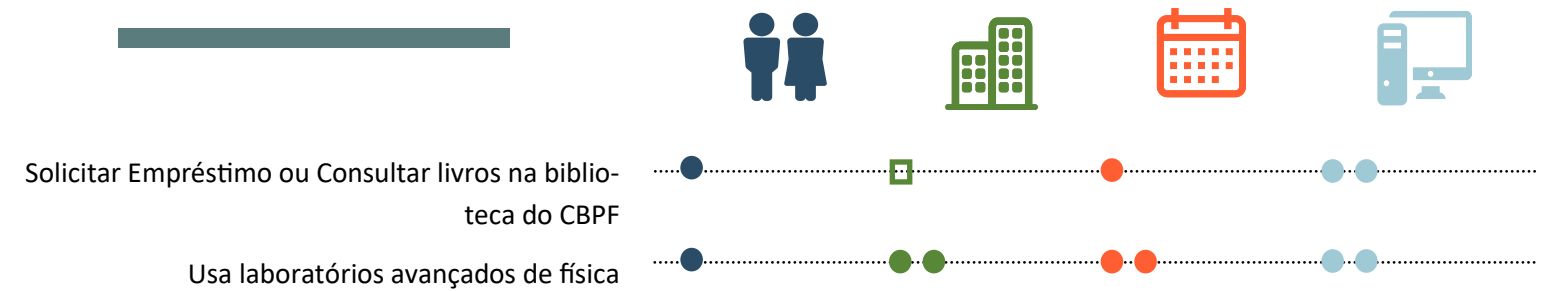
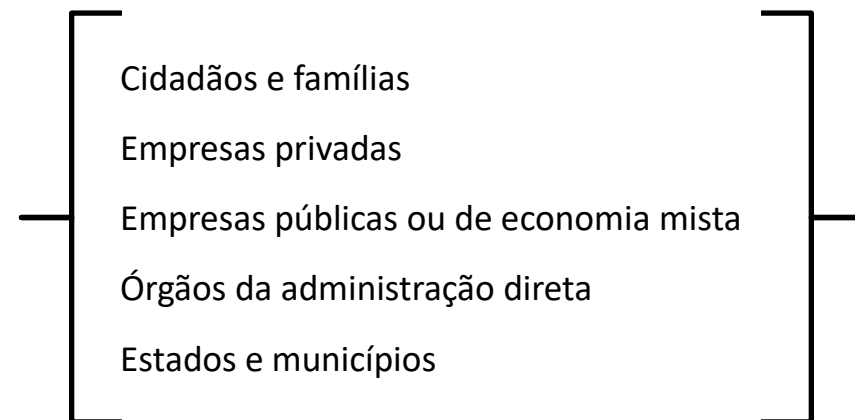
48

Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas

CBPF

# Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas

- 2 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,11%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a



- Em **100,0%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **Todos** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- É necessária apenas **1 interação** do usuário com o órgão para concretizar os serviços.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar os serviços do órgão são: “Carteira de identidade” e “Certificado de conclusão de curso”.
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 100,00% **Informativo**.
- **Balcão** é o único **Canal de Interação** com Usuários (as).

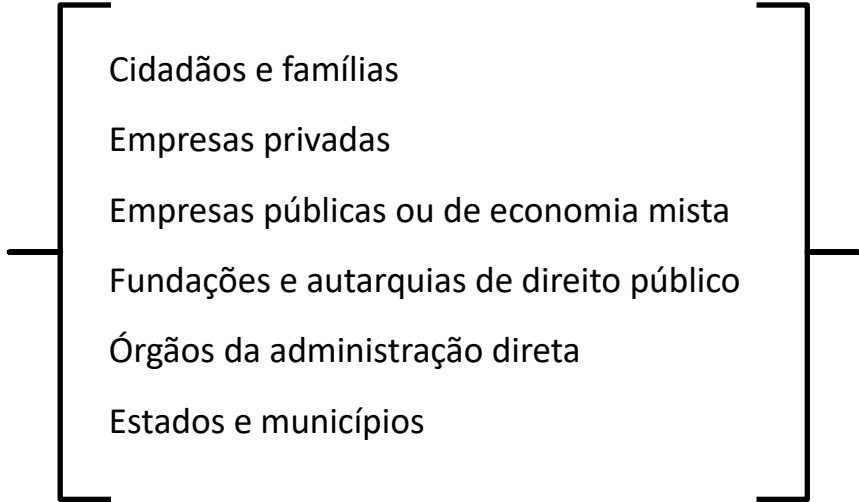
49

Centro de Tecnologia Mineral

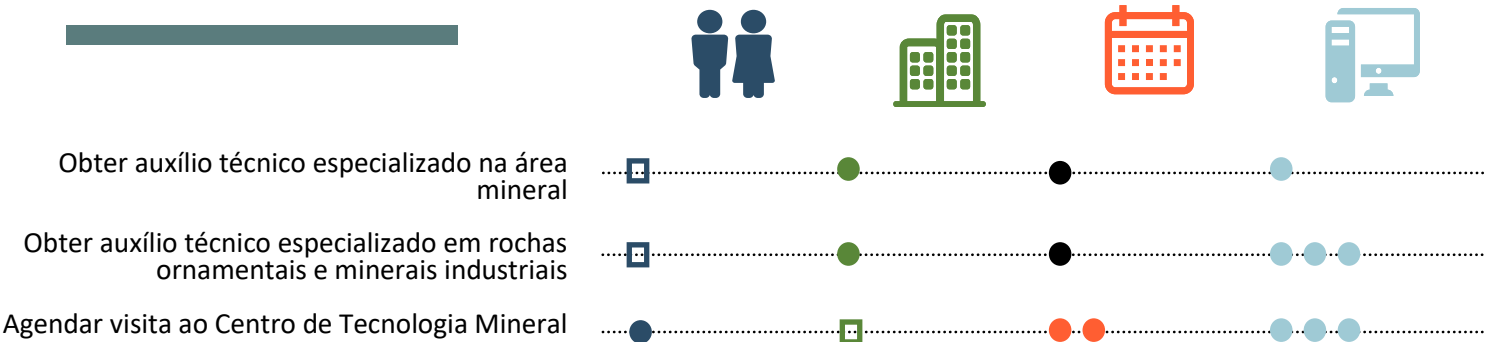
CETEM

# Centro de Tecnologia Mineral

- 3 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,17%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a



- Em **100,0%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- Em **66,7%** dos serviços há realização de **cobranças de taxas** aos usuário.
- São necessárias entre **1 e 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar os serviços.
- Em **66,7%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar os serviços do órgão são: “Crachá de identificação no caso da visita técnica”.
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 66,7% **Parcial**.
- **Balcão e Correios** são os principais **Canais de Inteiração** com Usuários (as).



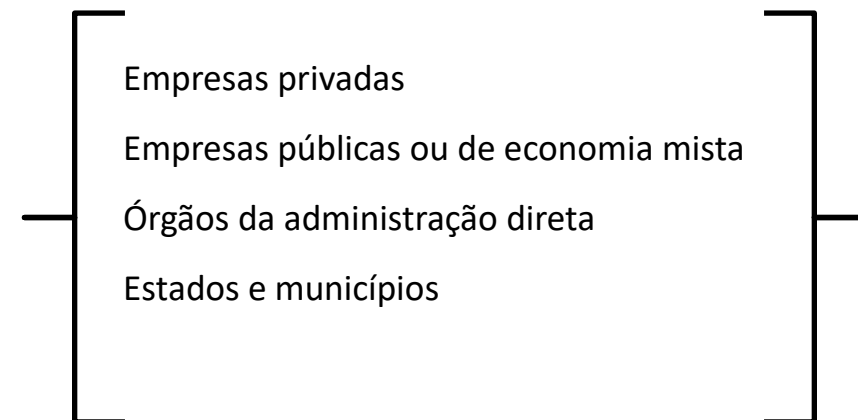
50

Centro de Tecnologias Estratégicas do Nordeste

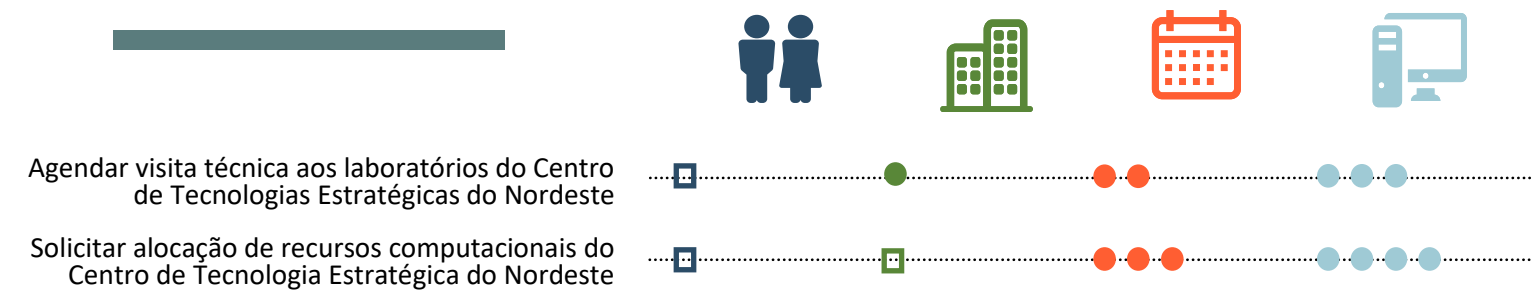
CETENE

# Centro de Tecnologias Estratégicas do Nordeste

- 2 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,11%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a



- Em **100,0%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **Todos** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias entre **3 e 4 interações** do usuário com o órgão para concretizar os serviços.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 50,00% **Parcial** e 50,00% **Digital**.
- **E-mail** é o único **Canal de Interação** com Usuários (as).



51

Comissão Nacional de Energia Nuclear

CNEN



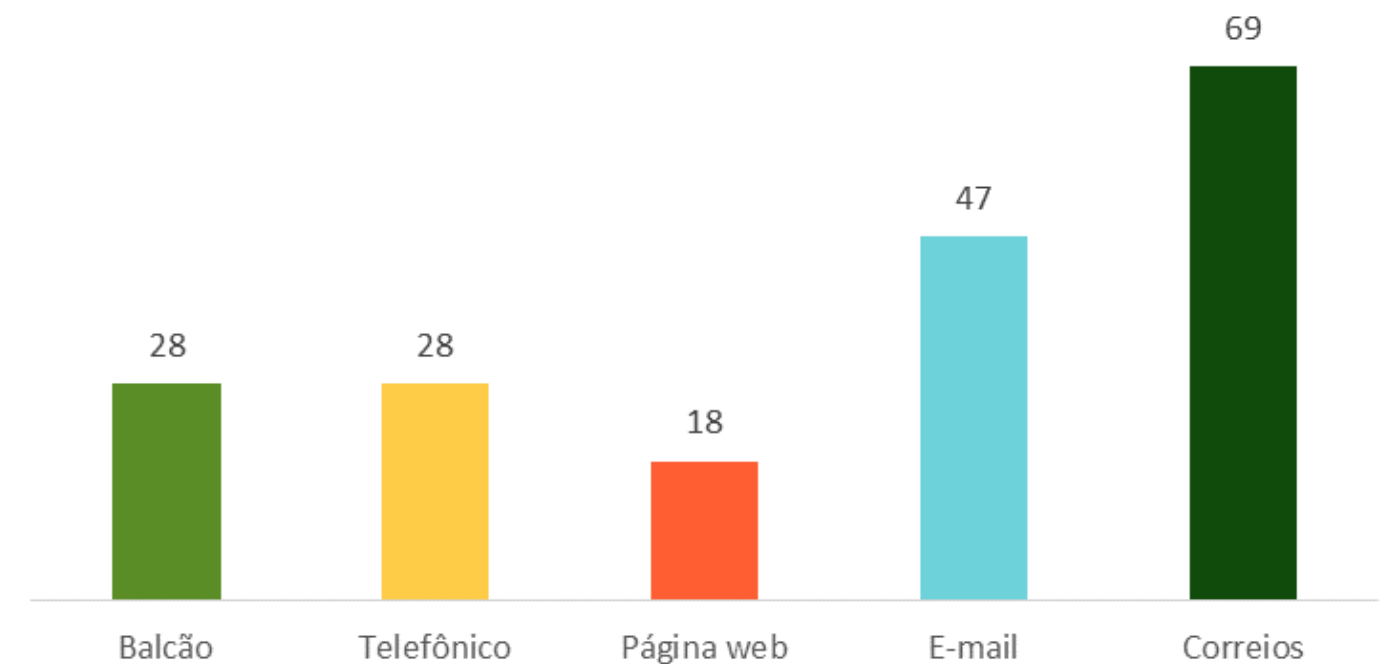
# Comissão Nacional de Energia Nuclear

- **120** serviços públicos de atendimento prestados, ou **6,90%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas públicas ou de economia mista** são o público alvo mais frequente, atendidos por **84,2%** dos serviços.
- Em **96,7%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- Em **90,8%** dos serviços há **cobrança** de alguma taxa aos usuários.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **16,7%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “CNPJ”, “Requerimentos específicos”, “Questionários Técnicos” e “Autorizações do CNEN”.

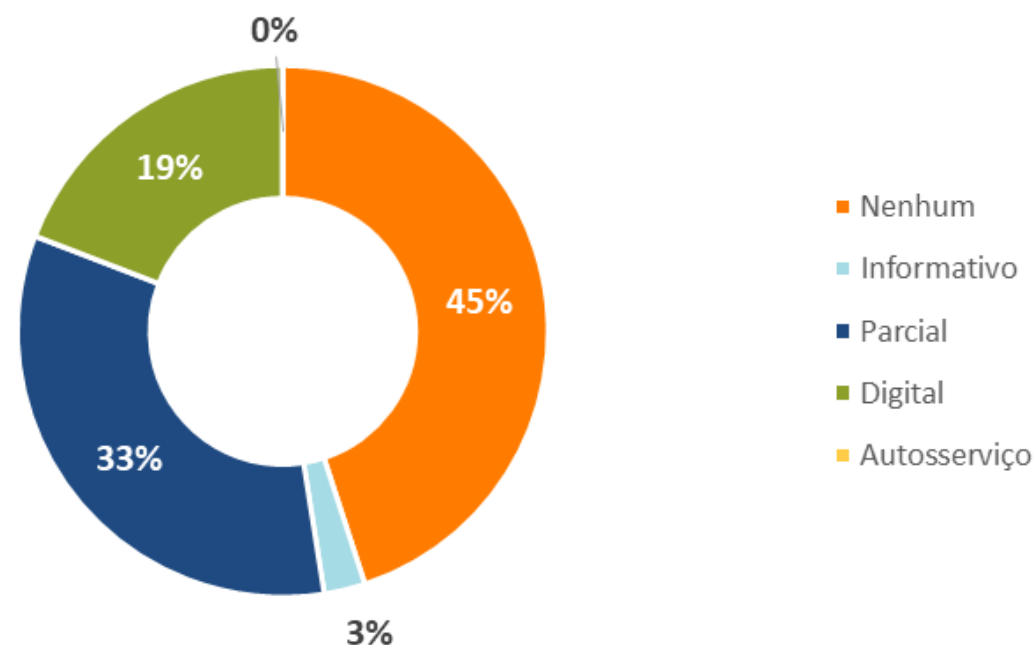
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **65,0%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico - **50,8%**
3. Central de notificações (SMS, push, etc - **19,2%**

## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



## Estágio de Digitalização dos Serviços



# Comissão Nacional de Energia Nuclear

				
Descartar rejeitos e fontes radioativas em desuso no Centro Regional de Ciências Nucleares do Nordeste		 		   
Obter radiofármaco FDG-18 no Centro Regional de Ciências Nucleares do Nordeste				   
Obter as concentrações de materiais radioativos em água e matrizes ambientais			   	
Obter estimativa de dose absorvida em indivíduos expostos à radiação ionizante			  	   
Obter textos técnicos científicos do campo da engenharia nuclear ou áreas correlatas			 	   
Descartar Rejeitos e Fontes radioativas no Instituto de Engenharia Nuclear			 	 
Obter os radiofármacos Iodeto de sódio (NaI) e meta-iodobenzilguanidina (MIBG) no Instituto de Engenharia Nuclear			 	  
Obter o radiofármaco Fluordeoxiglicose (FDG) no Instituto de Engenharia Nuclear			 	  
Saber contaminação e níveis de exposição em instalações radiativas			 	  
Realizar teste de ocorrência de contaminação radioativa através de amostras por esfregaços			 	  
Descartar Rejeitos e Fontes radioativas no Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear			   	  
Obter fontes radioativas de Cobalto-60			    	  
Obter radiofármacos Radioglic® e Radionaf® no Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear				  
Irradiar com raios gamas pedras semipreciosas, produtos médico-hospitalares e de outros materiais			 	  
Monitorar trabalhadores expostos a radiações ionizantes via Centro de Desenvolvimento de Tecnologia Nuclear				  
Calibrar monitores de radiação no Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear			     	
Obter determinação de radioisótopos naturais ou artificiais em amostras diversas			   	  
Obter medida da exposição ao Radônio	  	 	     	  
Obter análises minerais e caracterização de minérios			 	

\*A partir desse ponto, apenas 118 serviços serão analisados, uma vez que dois dos serviços considerados na análise agregada não preencheu todos os requisitos utilizados neste catálogo.












































































































# Comissão Nacional de Energia Nuclear

				
Determinar propriedades térmicas de materiais sólidos			   	
Realizar testes e ensaios mecânicos para caracterização de materiais			   	
Obter desenvolvimento de processos de concentração de minérios			     	
Obter desenvolvimento de processos de separação e purificação de metais por métodos hidrometalúrgicos				  
Descartar Rejeitos e Fontes radioativas para recebimento e armazenamento pelo Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares			    	  
Obter Radiofármacos do Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares			 	  
Obter Fontes Radioativas			    	  
Obter materiais para medição de taxa de exposição a radiações ionizantes			   	  
Obter serviços de irradiação			   	  
Monitorar trabalhadores expostos a radiações ionizantes via Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares			  	  
Calibrar instrumentos medidores de radiação no Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares			   	   
Obter Análises e Determinações			 	  
Obter aprovação de local de instalação radiativa		 	    	   
Obter autorização para construção ou modificação de instalação radiativa		 	     	   
Obter autorização para comissionamento de instalação radiativa		 		   
Obter autorização para operação de instalação radiativa		 		   
Obter autorização para retirada de operação de instalação radiativa		 	     	   
Obter Certidão de Qualificação de Supervisor de Proteção Radiológica em Instalação Radiativa			    	  

# Comissão Nacional de Energia Nuclear

				
Obter registro de Profissional de Nivel Superior Habilitados para o preparo, uso e manuseio de Fontes Radioativas	●	■	●●●	●●●
Adquirir radioisótopos ou equipamentos geradores de radiação ionizante em território nacional	■	●●	●●	●●●●
Obter anuência para exportar radioisótopos ou equipamentos geradores de radiação ionizante	■	●	●●●	●●●●
Obter anuência para importar radioisótopos ou equipamentos geradores de radiação ionizante	■	●	●●	●●●●
Obter aprovação para transferência de radioisótopos e/ou equipamentos geradores de radiação ionizante	■	●	●●●	●●●●
Obter Isenção de Requisitos de Proteção Radiológica de equipamentos geradores de radiação ionizante ou fontes radioativas	■	●●	●●●●●	●●●●
Obter histórico de exposição à radiação ionizante	●●	■	●●●	●●●
Monitorar trabalhadores expostos a radiações ionizantes via Instituto de Radioproteção e Dosimetria	■	●	●●●	●●●
Calibrar instrumentos de medição de radiação no Instituto de Radioproteção e Dosimetria	■	●	●●●	●●●
Obter concentração de radionuclídeos em amostras	■	●	●●●●	●●●
Obter capacitação no país na área de radioproteção e dosimetria	●	■	●●●	●●
Obter autorização para prática do comércio mineral	■	●	●●●	●●●●
Obter aprovação do local onde a instalação nuclear de potência será construída	■	●	●●●●●●	●●●
Obter a Licença de Construção de Instalação Nuclear de Potência	■	●	●●●●●●	●●●
Obter autorização para utilização de material nuclear em instalação nuclear de potência	■	●	●●●●●●	●●●
Obter autorização para operação Inicial de instalação nuclear de potência	■	●	●●●●●●	●●●
Obter autorização para operação permanente de instalação nuclear de potência	■	●	●●●●●●	●●●
Obter ou renovar licença de Operador ou Operador Sênior de Reator de instalação nuclear de potência	●	■	●●●●●●	●●●
Obter aprovação de local para instalação nuclear de pesquisa	■	●	●●●●●●	●●●

# Comissão Nacional de Energia Nuclear

				
Obter Licença de Construção de Instalação Nuclear de Pesquisa			      	  
Obter autorização para utilização de material nuclear em instalação nuclear de pesquisa			     	  
Obter autorização para operação Inicial de instalação nuclear de pesquisa			     	  
Obter autorização para operação permanente de instalação nuclear de pesquisa			     	  
Obter Licença de Operador ou Operador Sênior de reator de instalação nuclear de pesquisa			     	  
Obter a aprovação de local para instalações de mineração de Urânio ou Tório				
Obter a licença de construção para instalações de mineração de Urânio ou Tório				
Obter autorização de operação inicial para instalações de mineração de Urânio ou Tório				
Obter autorização de operação permanente para instalações de mineração de Urânio ou Tório				
Renovar autorização de operação para instalações de mineração de Urânio ou Tório				
Ser qualificado como supervisor em radioproteção para mineração de Urânio ou Tório				
Obter a aprovação de local para instalações de beneficiamento				
Obter autorização para uso de material nuclear para instalações de beneficiamento de urânio			  	   
Obter autorização de operação inicial para instalações de beneficiamento				
Obter autorização para operação permanente de instalações de beneficiamento				
Renovar autorização de operação para instalações de beneficiamento de Urânio ou Tório				
Ser qualificado como supervisor em radioproteção para beneficiamento de Urânio ou Tório				
Obter a aprovação de local para instalação de conversão				
Obter licença de construção para instalação de conversão				

# Comissão Nacional de Energia Nuclear

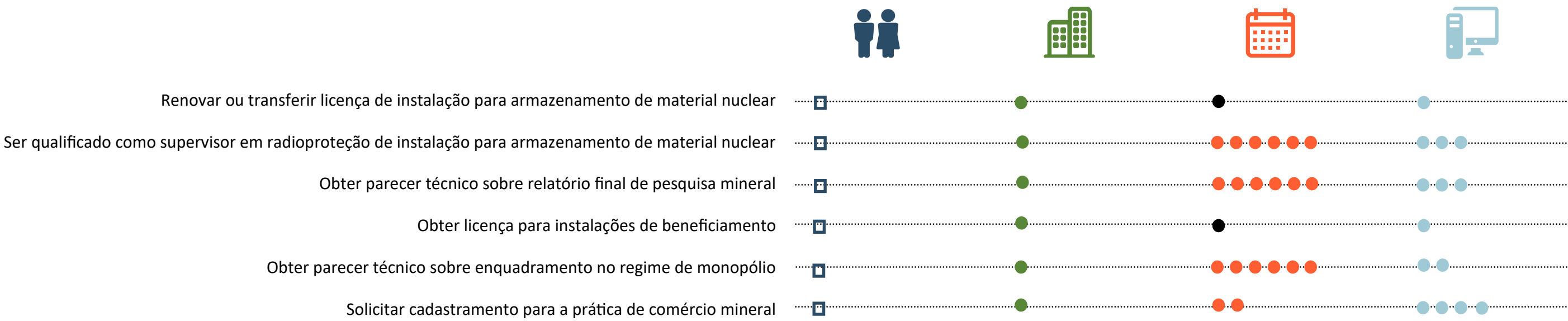
				
Obter autorização para utilização de material nuclear em instalações de conversão			  	   
Obter autorização de operação inicial para instalação de conversão				
Obter autorização para operação permanente de instalação de conversão				
Renovar autorização de operação para instalação de conversão				
Ser qualificado como supervisor em radioproteção para conversão				
Obter aprovação de local para instalação de enriquecimento				
Obter licença de construção para instalação de enriquecimento				
Obter autorização para utilização de material nuclear em instalações de enriquecimento			  	   
Obter autorização de operação inicial para instalação de enriquecimento				
Obter autorização de operação permanente para instalação de enriquecimento				
Renovar autorização de operação para instalação de enriquecimento				
Ser qualificado como supervisor em radioproteção para enriquecimento				
Obter a aprovação de local para instalação de reconversão				
Obter licença de construção para instalação de reconversão				
Obter autorização para utilização de material nuclear em instalações de reconversão			  	   
Obter autorização de operação inicial para instalação de reconversão				
Obter autorização de operação permanente para instalação de reconversão				
Renovar autorização de operação para instalação de reconversão				
Ser qualificado como supervisor em radioproteção para reconversão				

# Comissão Nacional de Energia Nuclear

				
Obter aprovação de local para instalação de fabricação de elemento combustível				
Obter licença de construção para fabricação do elemento combustível				
Obter autorização para uso de material nuclear em instalações de fabricação de combustível				
Obter autorização de operação inicial para instalação de fabricação do elemento combustível				
Obter autorização de operação permanente para instalação de fabricação do elemento combustível				
Renovar autorização de operação para instalação de fabricação do elemento combustível				
Ser qualificado como supervisor em radioproteção para fabricação de elemento combustível				
Obter aprovação de local para instalação de reprocessamento				
Obter licença de construção para instalação de reprocessamento				
Obter autorização para utilização de material nuclear em instalações de reprocessamento				
Obter autorização de operação inicial para instalação de reprocessamento				
Obter autorização de operação permanente para instalação de reprocessamento				
Renovar autorização de operação para instalação de reprocessamento				
Obter aprovação de local para instalações de armazenamento de material nuclear				
Obter Licença de construção para instalações de armazenamento de material nuclear				
Obter autorização para utilização de material nuclear em instalações de armazenamento				
Obter autorização de operação inicial para instalações de armazenamento de material nuclear				
Obter autorização de operação permanente para instalações de armazenamento de material nuclear				



# Comissão Nacional de Energia Nuclear



52

Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e  
Tecnológico  
CNPq

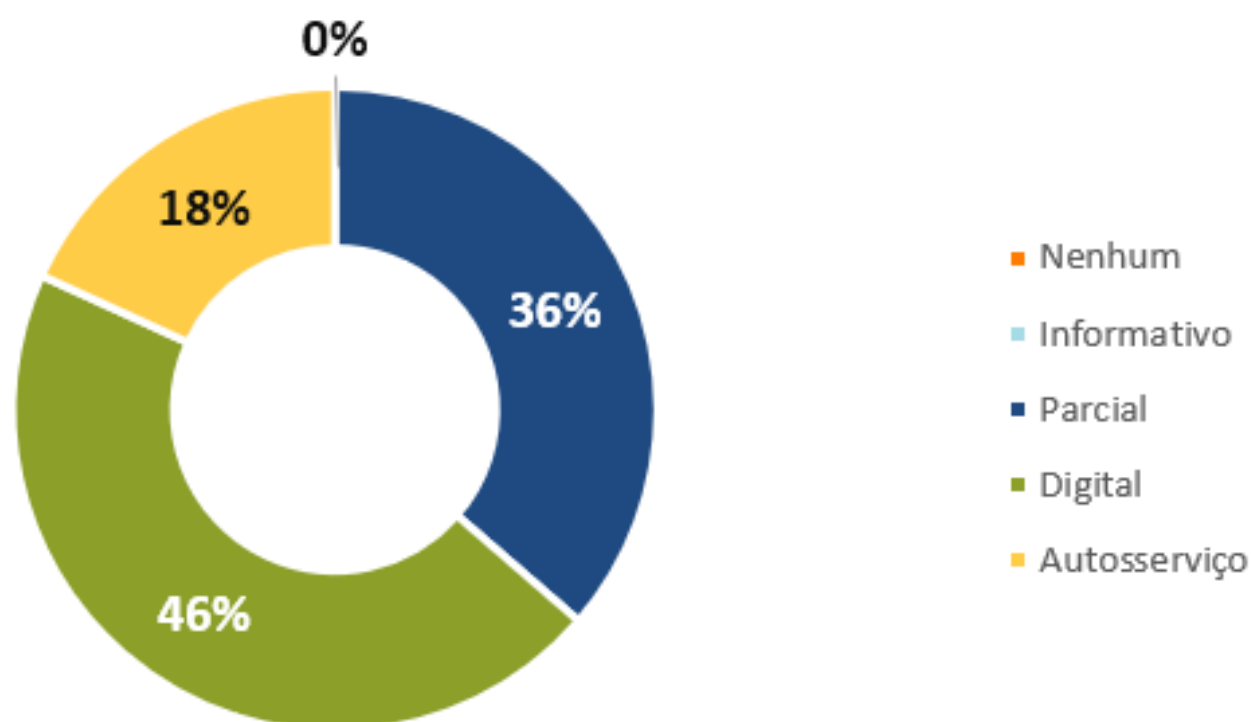
# Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico

- **11** serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,63%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **90,9%** dos serviços.
- Em **100%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **18,2%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “CPF”, “CNPJ”, “Carteira de identidade” e “Nº do Processo”.

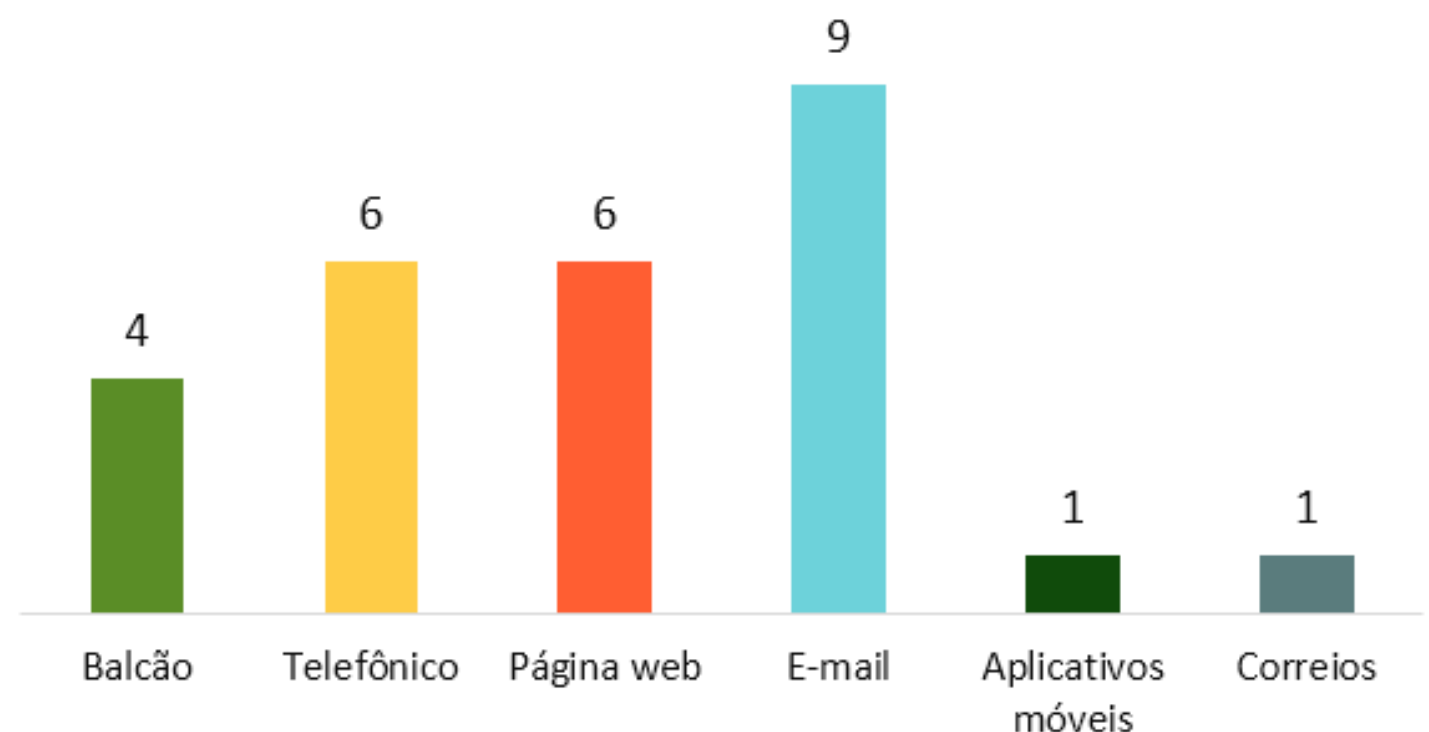
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **45,5%**
2. Solução de call-center (atendimento telefônico) - **27,3%**
3. Solução de autenticação digital e Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) X - **18,2%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico



\*A partir desse ponto, apenas 10 serviços serão analisados, uma vez que um dos serviços considerados na análise agregada não preencheu todos os requisitos utilizados neste catálogo.

53

Departamento Nacional de Produção Mineral

DNPM

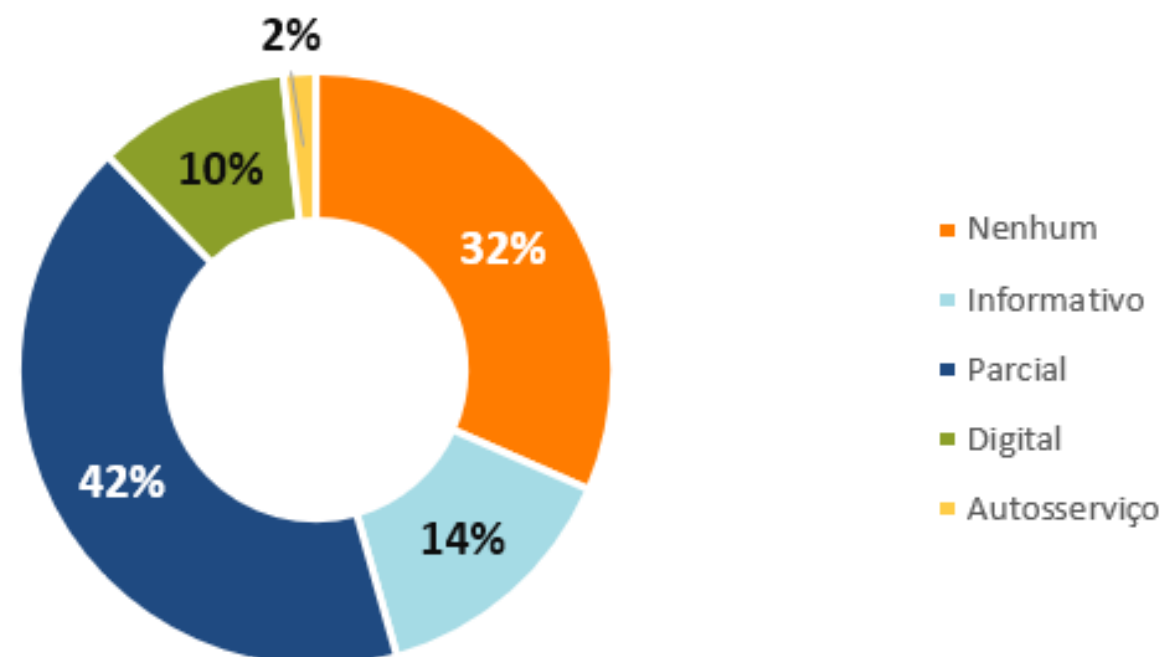
# Departamento Nacional de Produção Mineral

- **57** serviços públicos de atendimento prestados, ou **3,28%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas privadas** são o público alvo mais frequente, atendidos por **89,3%** dos serviços.
- Em **89,3%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **46,4%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **43,9%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Ata de fundação”, “CNPJ”, “Comprovante de endereço/residência”, “Comprovante de pagamento”, “Contrato Social” e “Procuração do representante legal”.

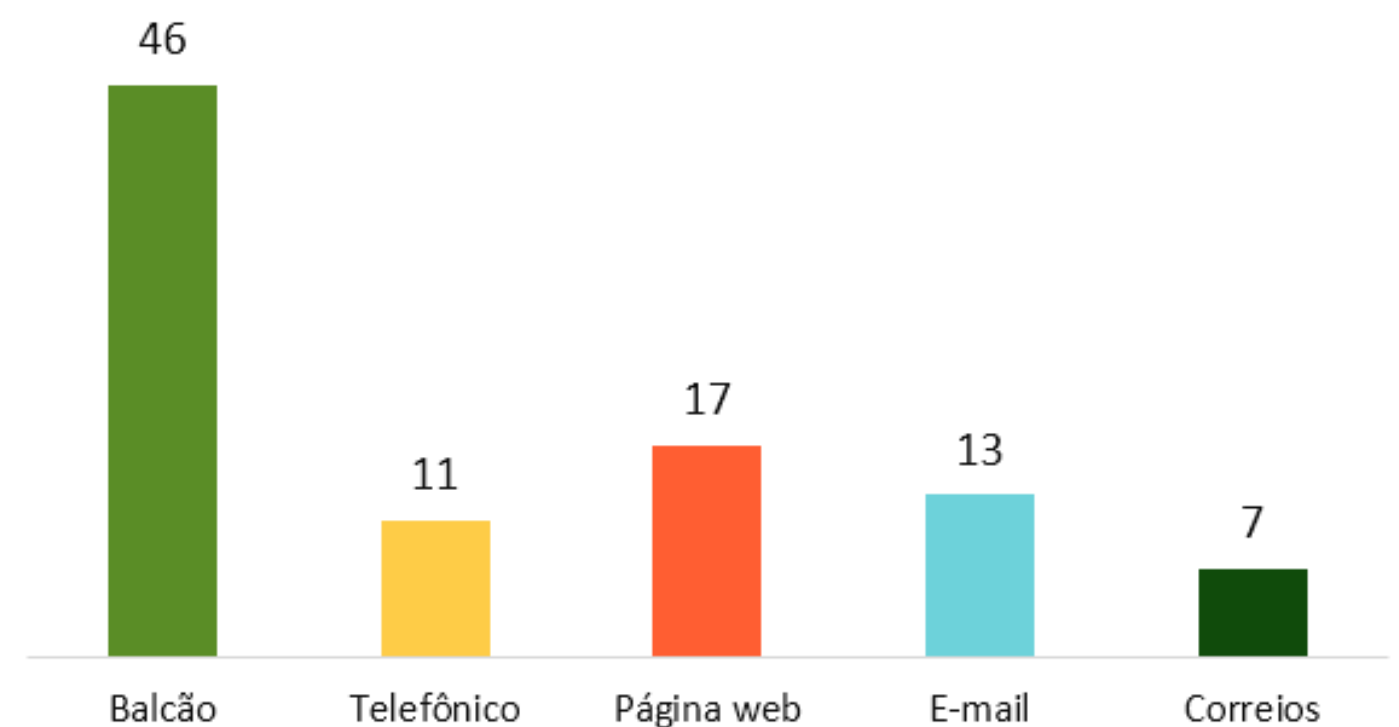
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **84,2%**
2. Solução de autenticação digital - **43,9%**
3. Solução de georreferenciamento - **35,1%**

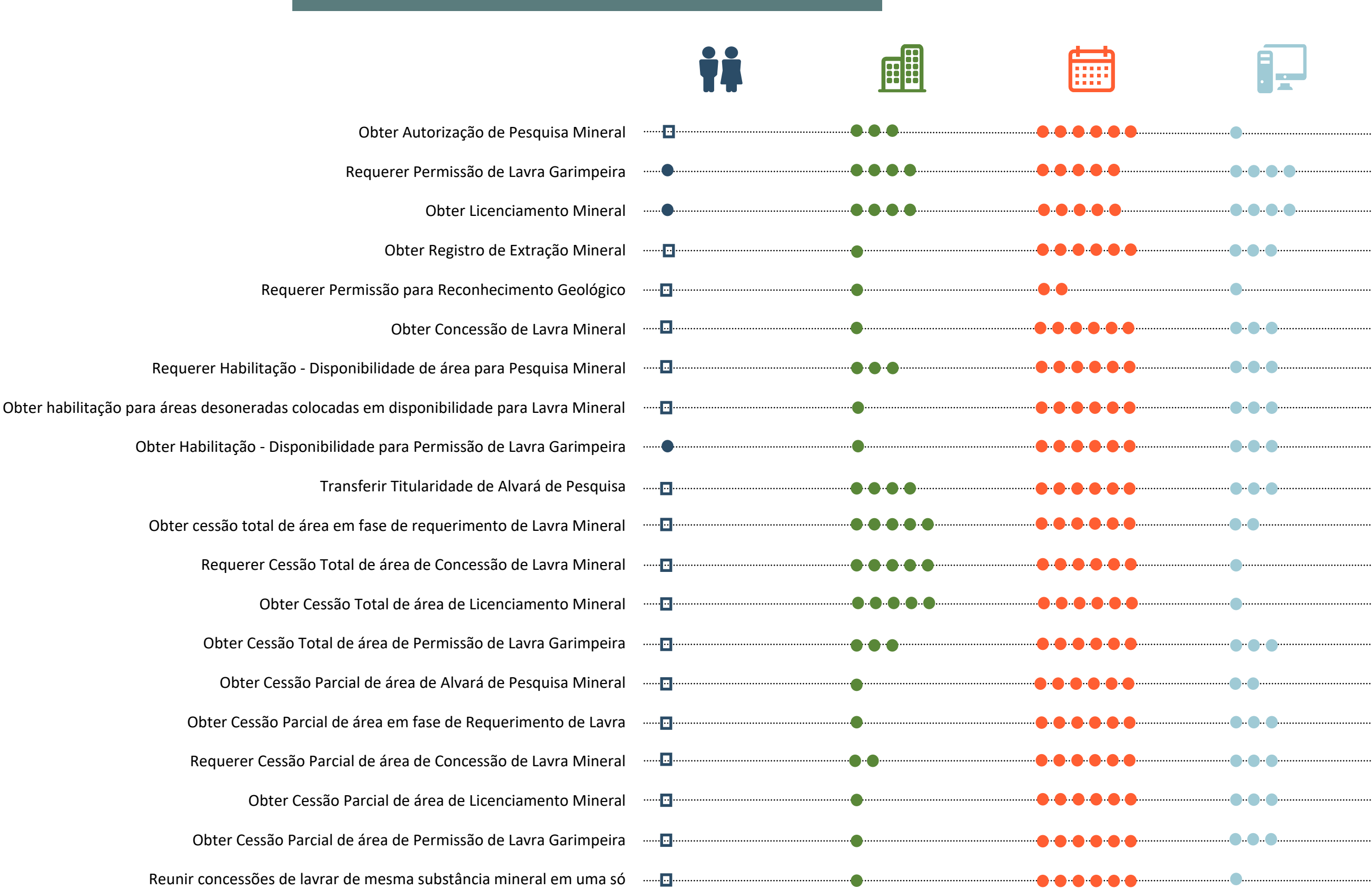
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)

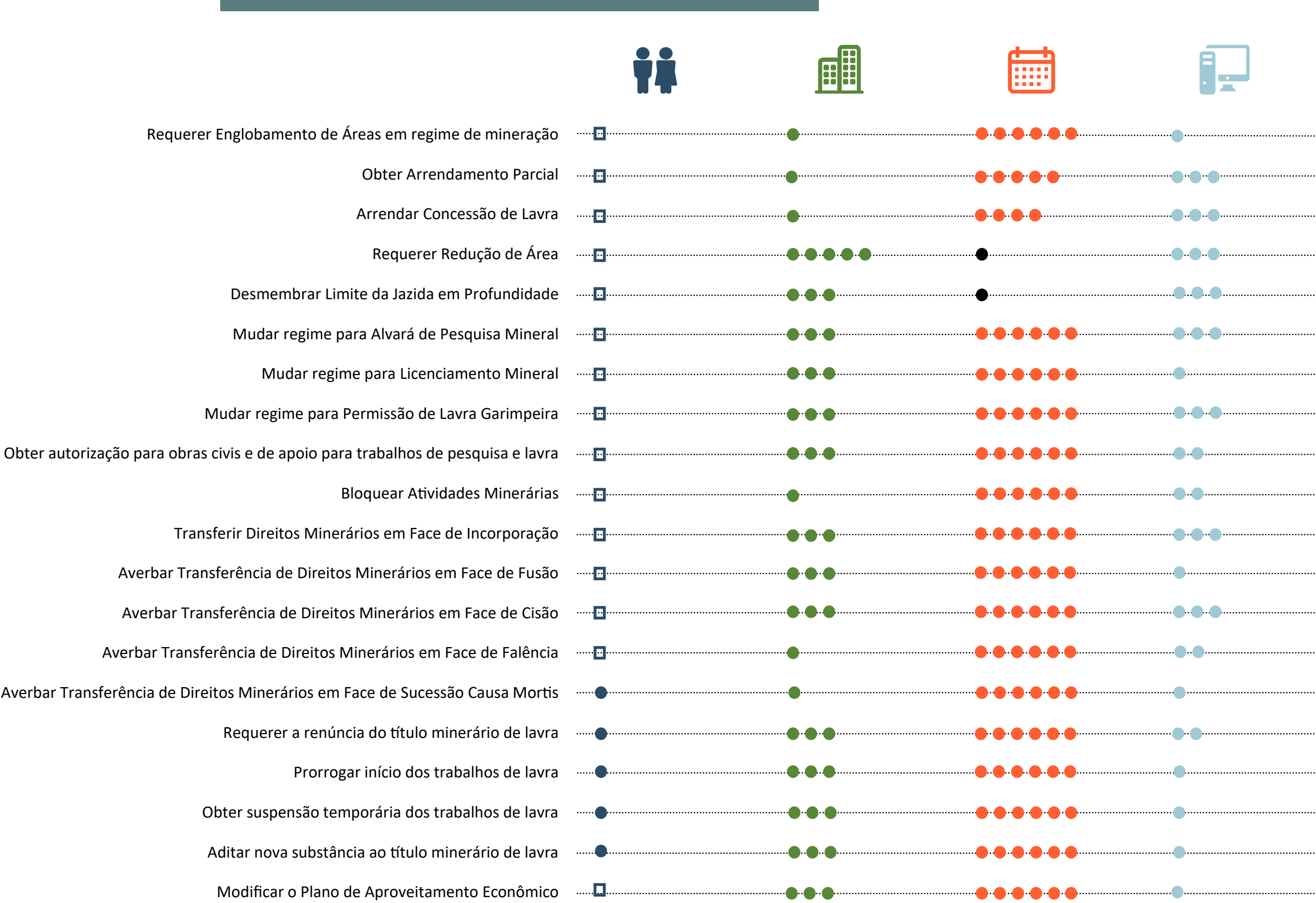


# Departamento Nacional de Produção Mineral





# Departamento Nacional de Produção Mineral



# Departamento Nacional de Produção Mineral



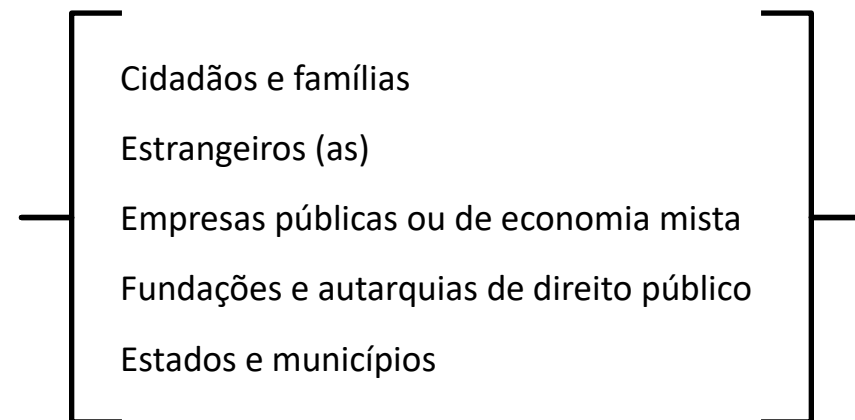
54

Instituto Nacional da Mata Atlântica

INMA

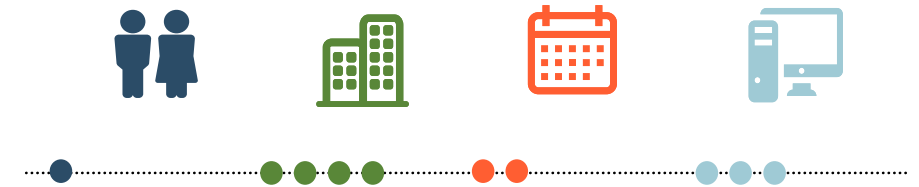
# Instituto Nacional da Mata Atlântica

- 1 serviço público de atendimento prestado, ou **0,06%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a



- Em **100,0%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **Nenhum** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- É necessária apenas **1 interação** do usuário com o órgão para concretizar o serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 100,00% **Parcial**.
- **Telefônico, E-mail e Correios** são os principais **Canais de Interação** com Usuários (as).

Usar auditório do Museu de Biologia Prof. Mello  
Leitão



55

Instituto Nacional de Tecnologia

INT

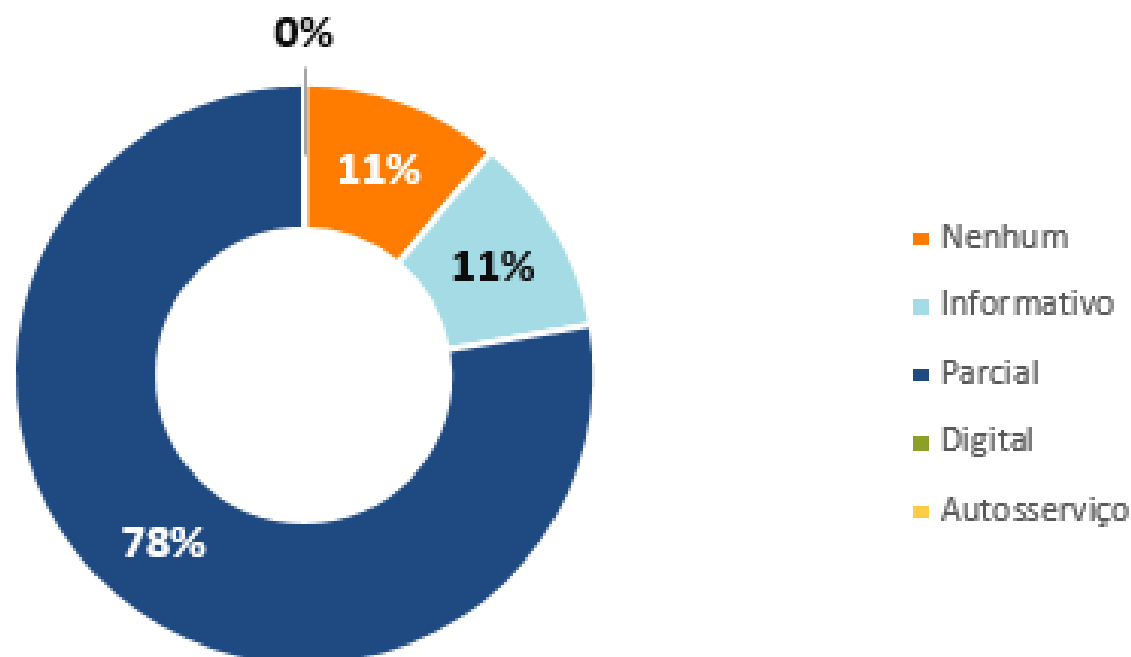
# Instituto Nacional de Tecnologia

- 9 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,52%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias e Empresas privadas** são o público alvo mais frequente, atendidos por **88,9%** dos serviços.
- Em **88,9%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **44,4%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **55,6%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CNPJ”, “CPF”, “Procuração do representante legal”, “Carteira de identidade de estrangeiro”.

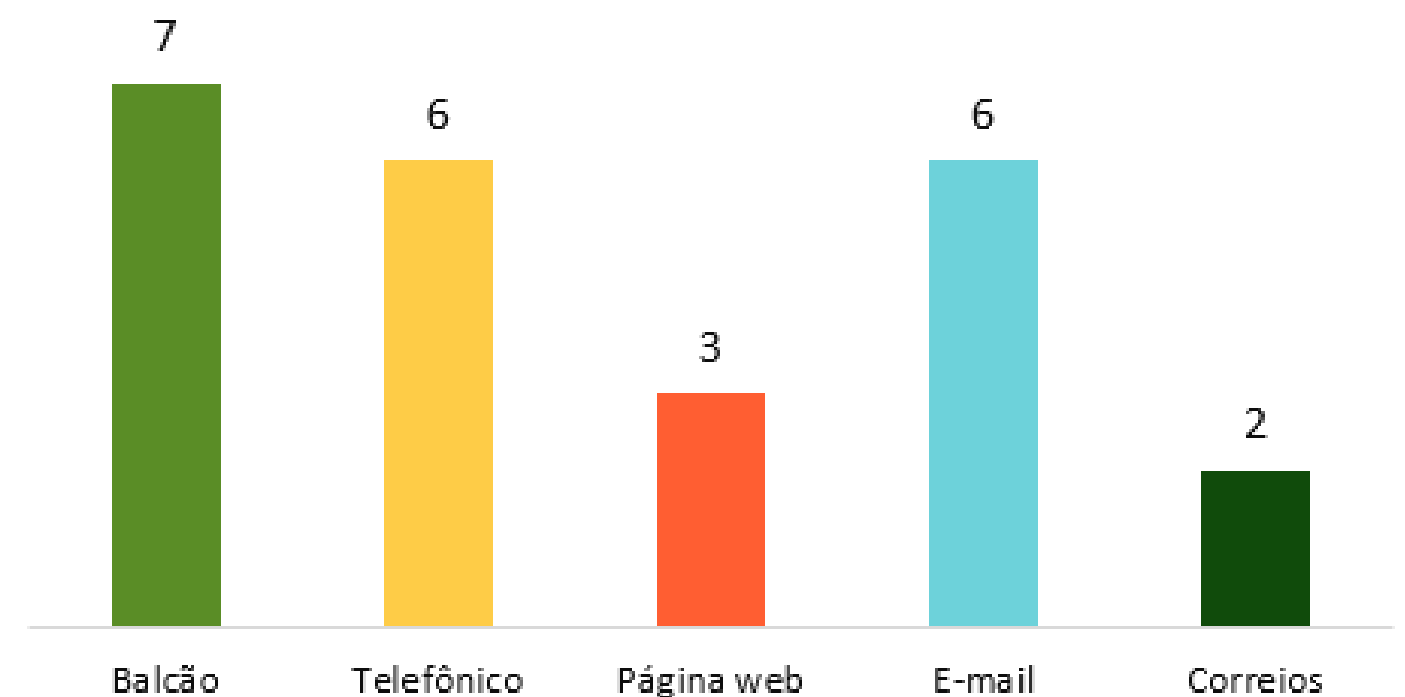
## Ferramentas mais Desejadas

1. Ferramenta para agendamento eletrônico– **44,4%**
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços– **33,3%**
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **22,2%**





## Estágio de **Digitalização** dos Serviços



## Principais **Canais de Interação** com Usuários(as)



# Instituto Nacional de Tecnologia

				
Consultar o acervo da Biblioteca do Instituto Nacional de Tecnologia	●	●	●	●●●
Obter cópias de documentos técnico-científicos	■	■	●●	●●●
Obter empréstimo do acervo da Biblioteca do INT	●	●	●●	●●●
Obter parcerias de transferência de tecnologia em projetos de pesquisa, desenvolvimento e inovação	●	●	●●●●●●	●●
Obter serviços de ensaios	●	●●	●●	●●●
Obter certificado de conformidade de produtos	●	●	●●●●●	●●●
Obter parcerias no que tange a gestão de patentes, inovações tecnológicas, transferência tecnológica e atendimento ao inventor independente	●	●	●●●●●●	●
Solicitar, acessar e consultar as bases de dados do portal de periódicos da CAPES	●	●●●	●	●●●

\*A partir desse ponto, apenas 08 serviços serão analisados, uma vez que um dos serviços considerados na análise agregada não preencheu todos os requisitos utilizados neste catálogo.



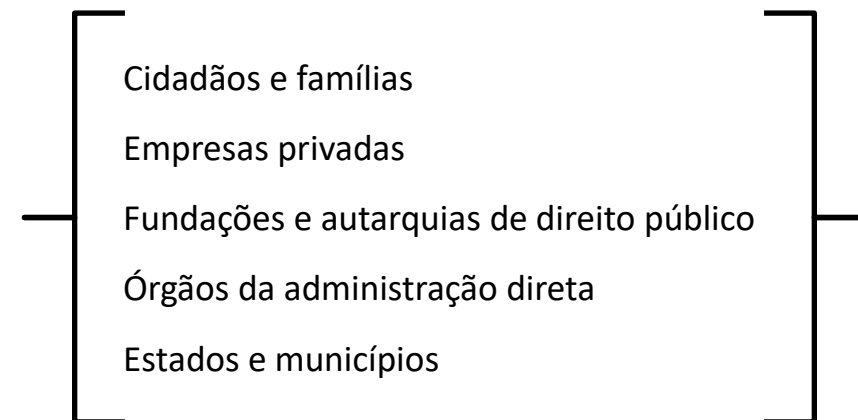
56

Instituto Nacional do Semiárido

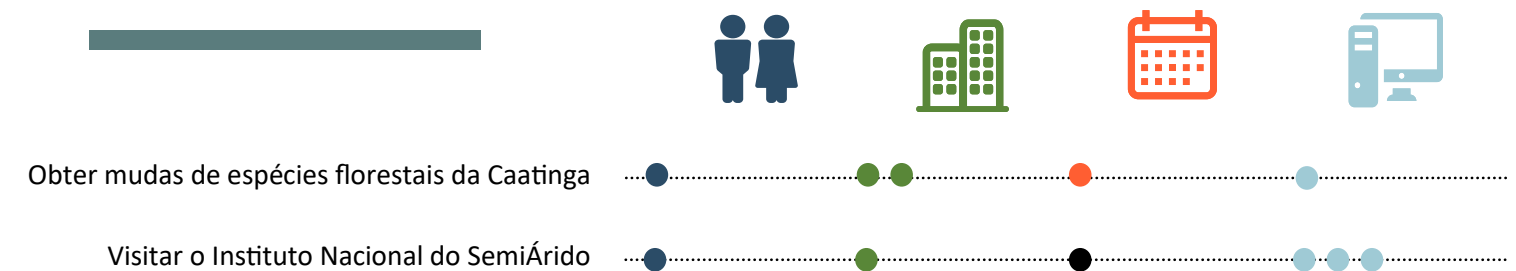
INSA

# Instituto Nacional do Semiárido

- 2 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,11%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a



- Em **100,0%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **Todos** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias entre **1 e 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar os serviços.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 50,00% **Parcial** e 50,00% **Nenhum**.



57

Laboratório Nacional de Astrofísica

LNA

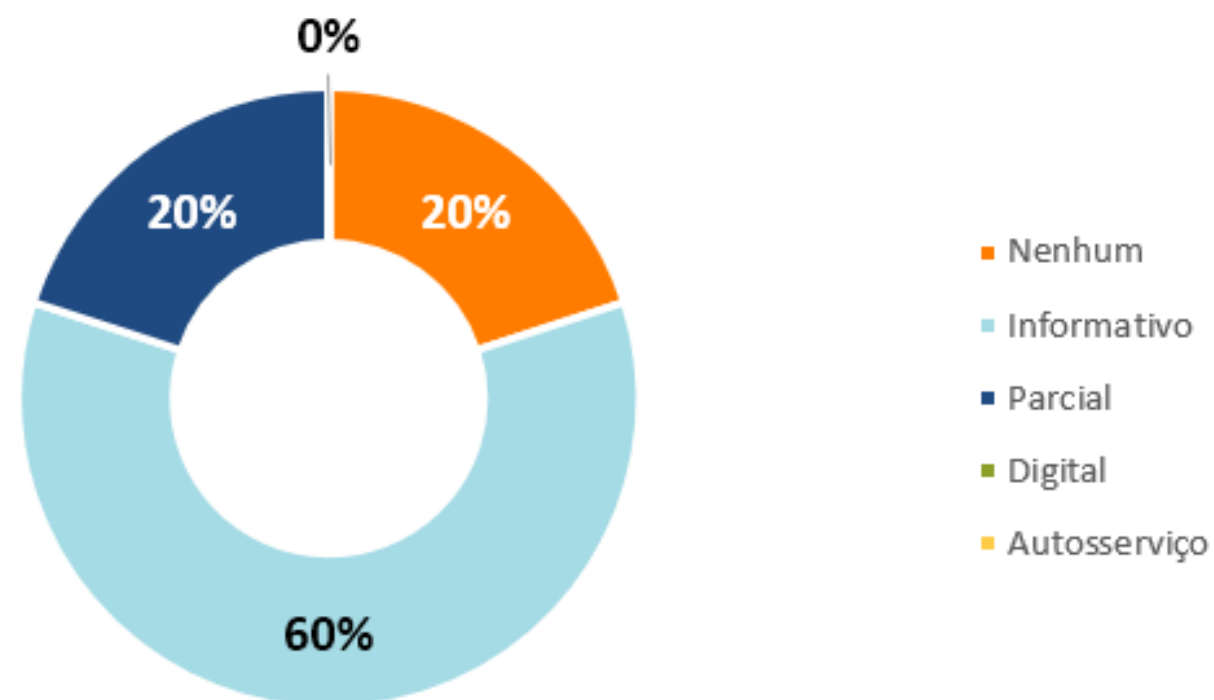
# Laboratório Nacional de Astrofísica

- 5 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,29%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **100%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.

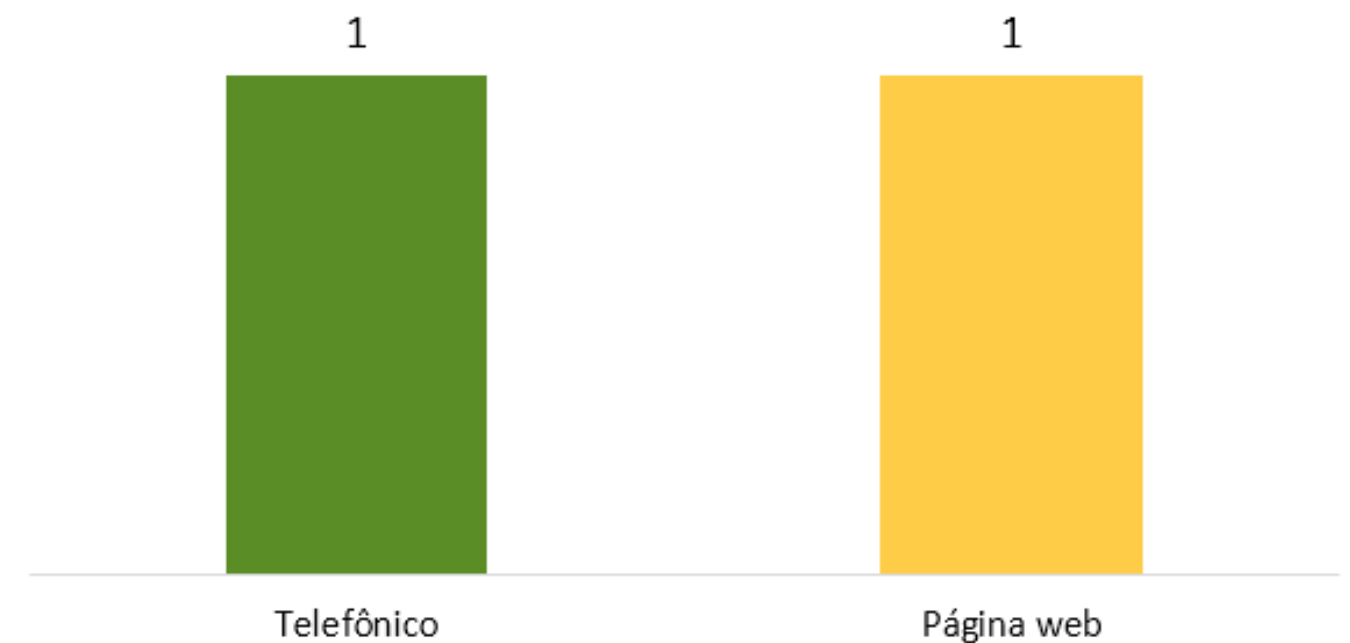
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **100%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico - **25,0%**

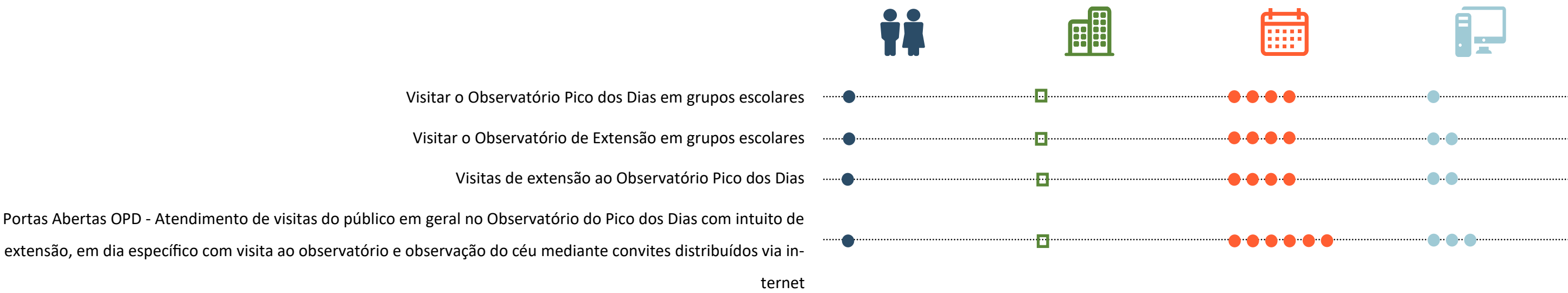
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Laboratório Nacional de Astrofísica



\*A partir desse ponto, apenas 04 serviços serão analisados, uma vez que um dos serviços considerados na análise agregada não preencheu todos os requisitos utilizados neste catálogo.

58

Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e

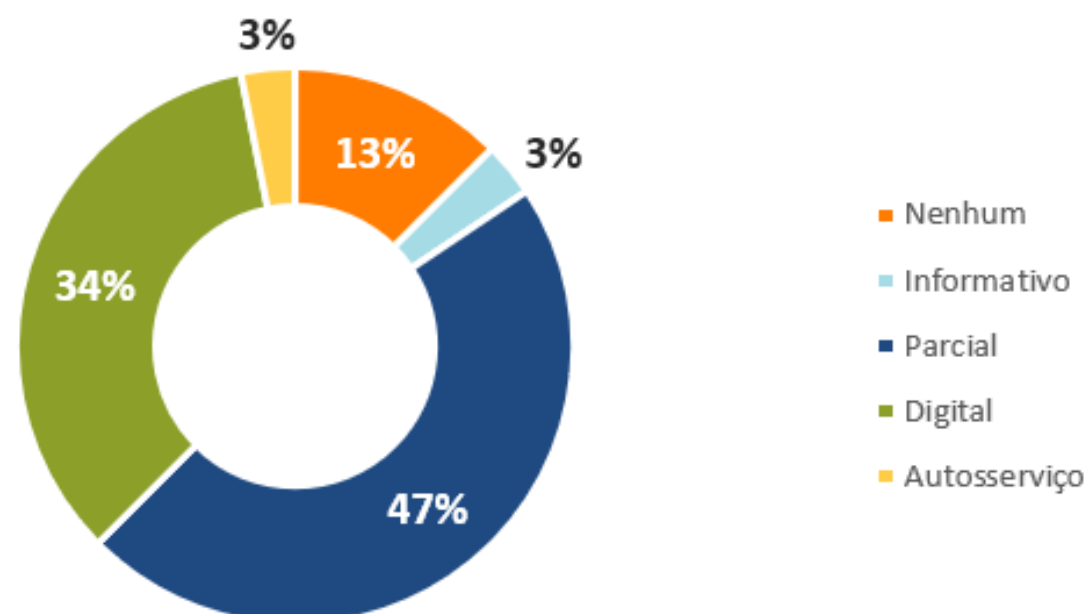
Comunicações

MCTIC

# Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações

- **32** serviços públicos de atendimento prestados, ou **1,84%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas privadas** são o público alvo mais frequente, atendidos por **46,9%** dos serviços.
- Em **50,0%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **71,9%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **XX,XX%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CNPJ”, “Comprovante de endereço/residência”, “Contrato Social”, “CPF”, “Procuração do representante legal”, “Registro da Junta Comercial”, “Registro em Cartório”.

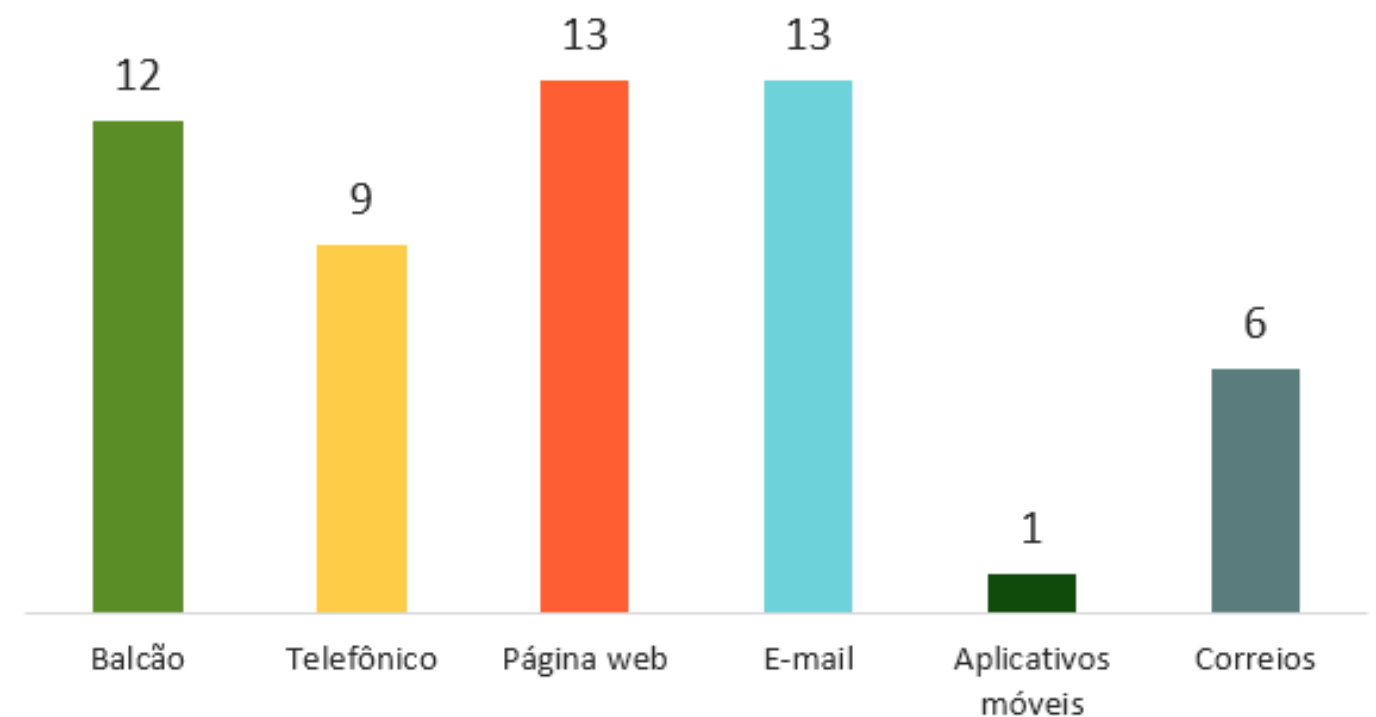
Estágio de **Digitalização** dos Serviços



Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **65,4%**
2. Solução de autenticação digital - **34,6%**
3. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **30,8%**

Principais **Canais de Interação** com Usuários(as)

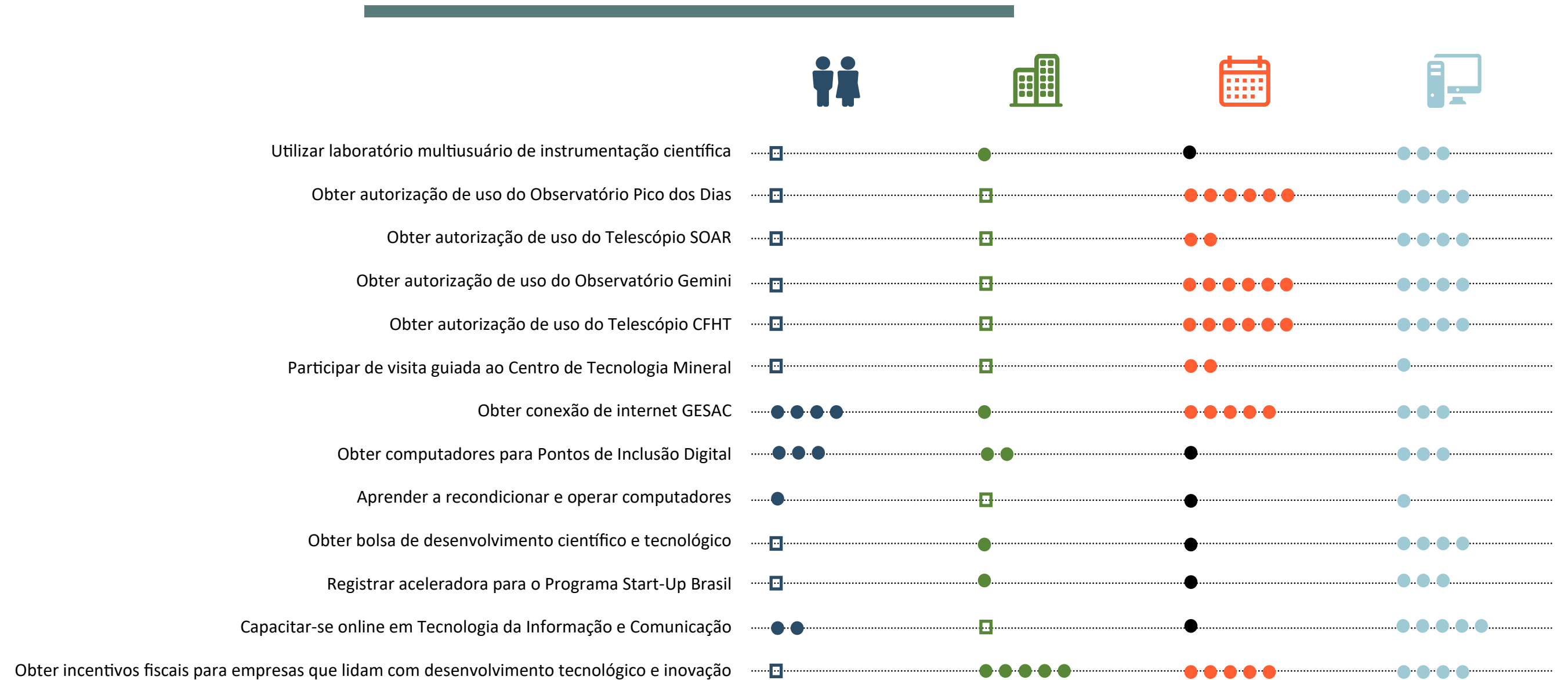




# Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações



# Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações



59

Ministério das Cidades

Mcidades

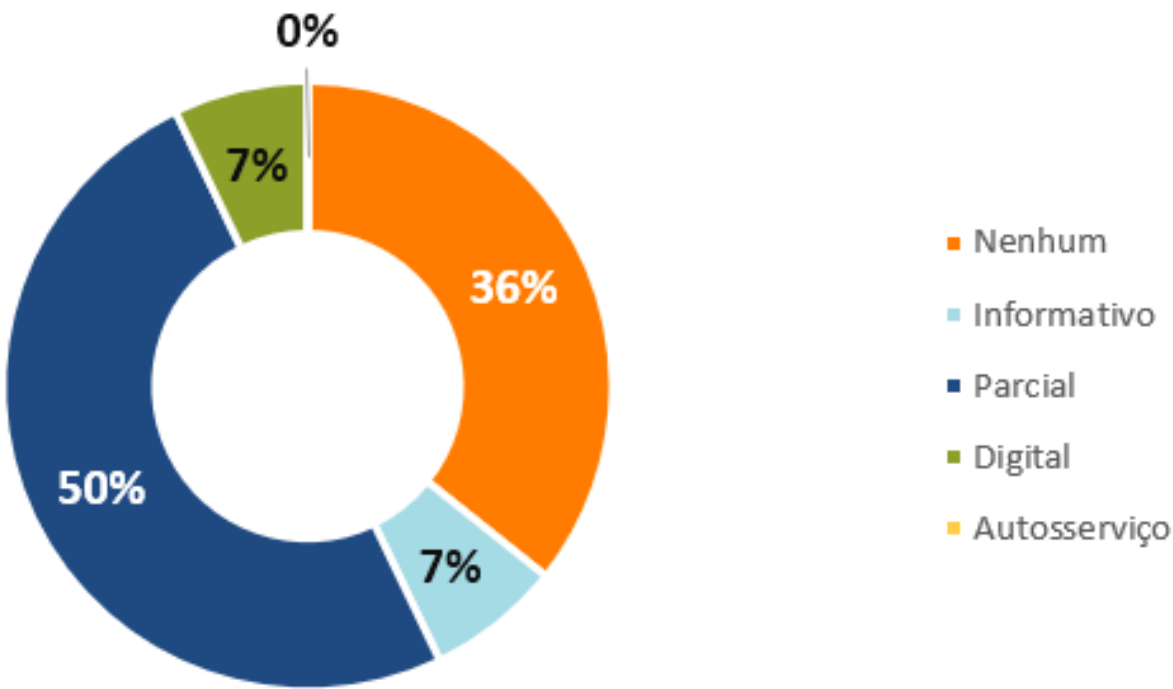
# Ministério das Cidades

- **14** serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,80%** dos serviços públicos federais.
- **Estados e municípios** são o público alvo mais frequente, atendidos por **63,4%** dos serviços.
- Em **64,3%** dos serviços a **execução** tem algumas etapas do serviço executadas pelo seu órgão, enquanto outras são executadas por outros (órgãos, entidades, associações, etc.).
- **57,1%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **7,1%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “CNPJ”, “CPF”, “Projetos Técnicos”.

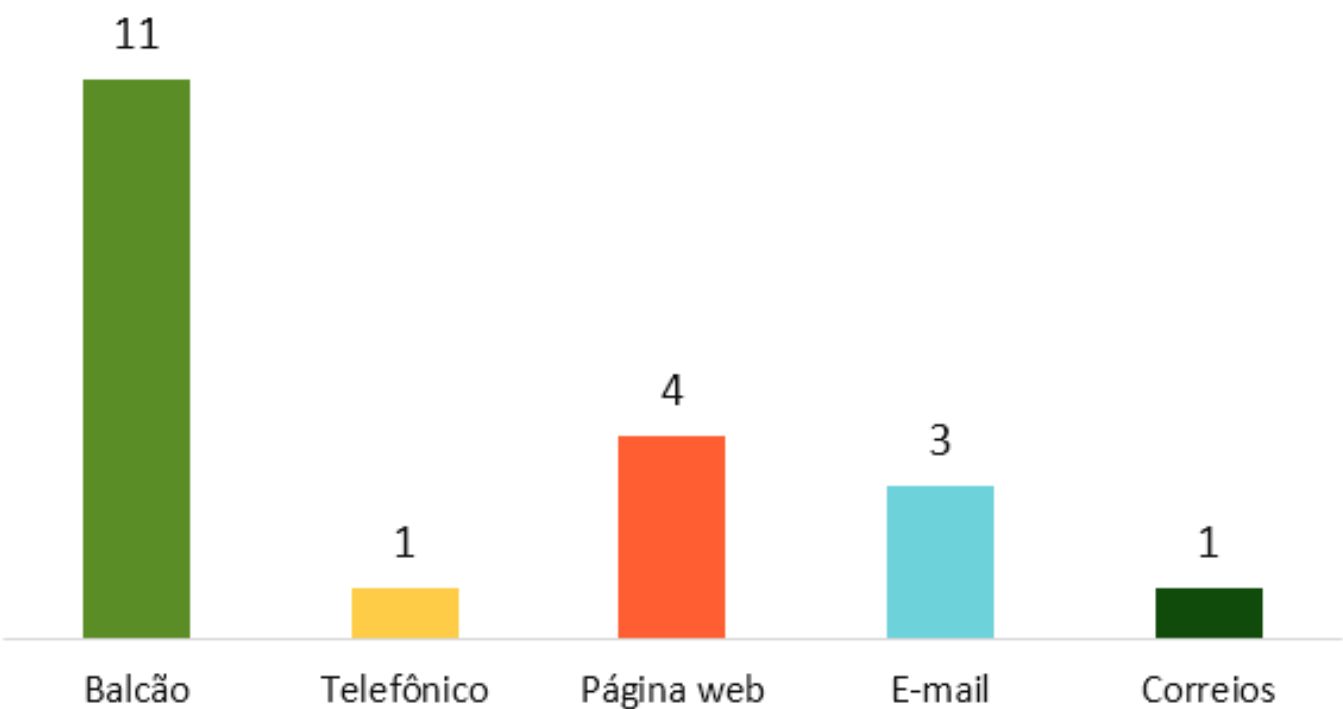
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **84,6%**
2. Solução de georreferenciamento - **61,5%**
3. Ferramenta para agendamento eletrônico, Solução de call-center (atendimento telefônico) e Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **38,5%**




## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Ministério das Cidades

				
Obter financiamento para melhorias na sua casa	●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●
Obter financiamento para aquisição de casa própria via entidades	●●●●●	■	●●●●●●	●
Obter financiamento para aquisição de casa própria via alienação fiduciária	●●●●●	■	●●●●●●	●
Obter financiamento para construção ou reforma de imóveis para agricultores familiares e trabalhadores rurais	●●●●	■	●●●●●●	●
Obter auxílio técnico para criação do Plano Municipal de Redução de Riscos	●●	●	●	●●●
Obter Carta Geotécnica de aptidão à urbanização	●●●●●	●●●●	●	●●●
Obter apoio para projetos de regularização fundiária	■	■	●	●●●
Obter financiamento para aquisição de casa própria	●●●●	■	●●●●	●
Obter financiamento para aquisição de ônibus para transporte público	■	■	●●●	●●●
Obter financiamento para melhoria da mobilidade urbana	●●●●●	■	●●●●●●	●●●
Obter apoio técnico e financeiro para elaboração de projetos de mobilidade urbana	●●●●●	■	●●●●●●	●●●
Obter apoio técnico e financeiro para projetos de Estabilidade e Execução de Obras de Contenção de Encostas em Áreas Urbanas	●●●●●	■	●	●
Obter apoio para projetos de saneamento básico	■	■	●●●●●●	●●●
Obter financiamento para urbanização das favelas	●●●●●●	■	●●●●●●	●●

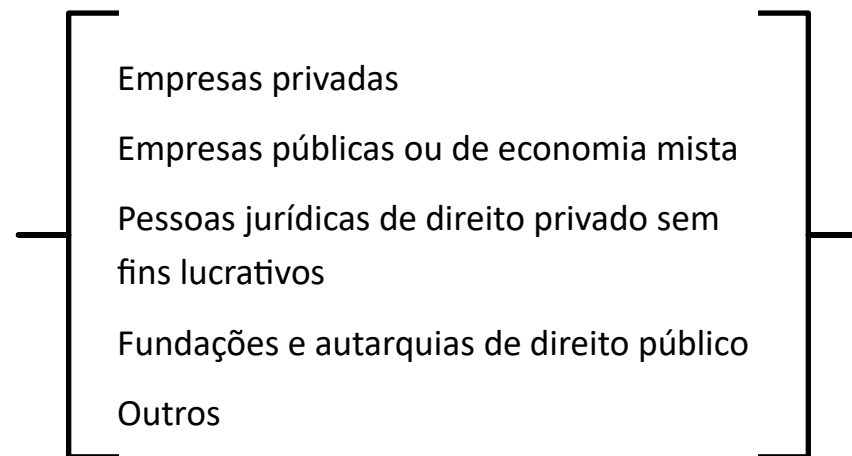
60

Ministério das Minas e Energia

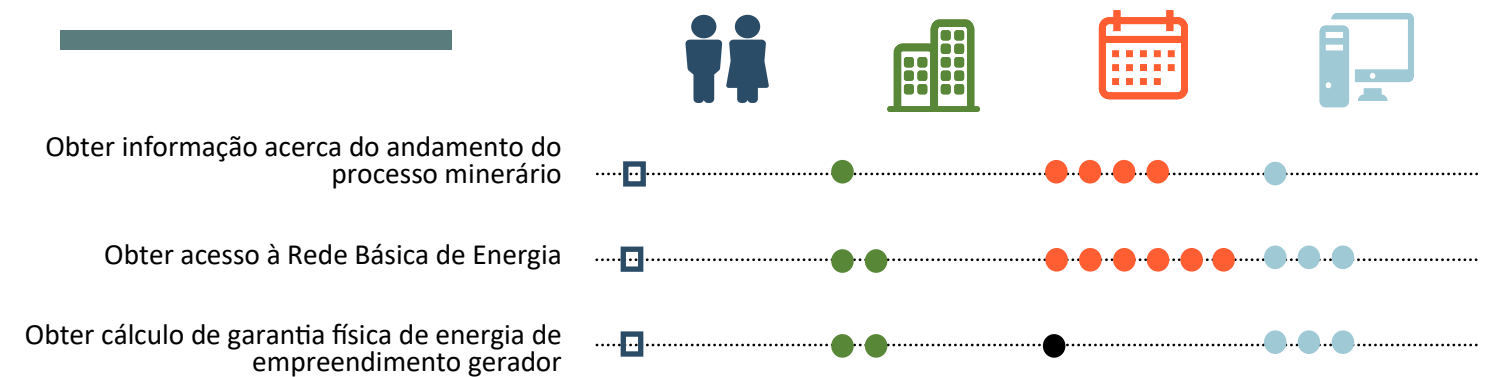
MME

# Ministério das Minas e Energia

- **3** serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,17%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a



- Em **66,7%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **Todos** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias entre **1 e 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar os serviços.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- O principal documento que o usuário precisa apresentar para concretizar os serviços do órgão é: “CNPJ”.
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 66,7% **Parcial**, 33,3% **Nenhum**.
- **E-mail** é o principal **Canal de Interação** com Usuários (as).





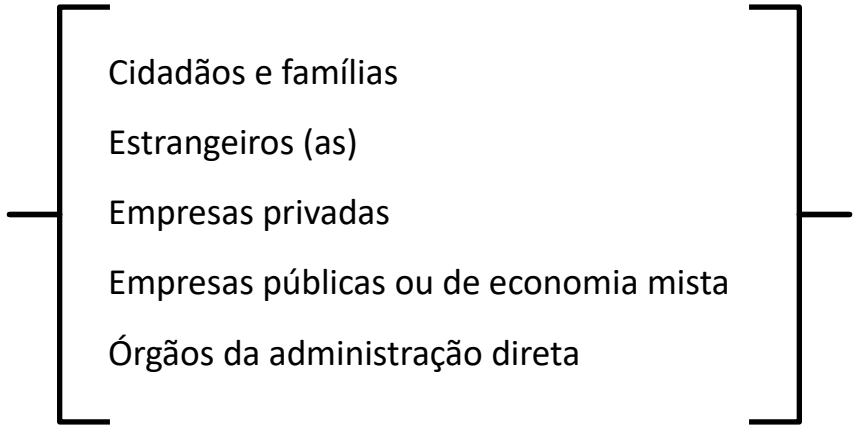
61

Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil

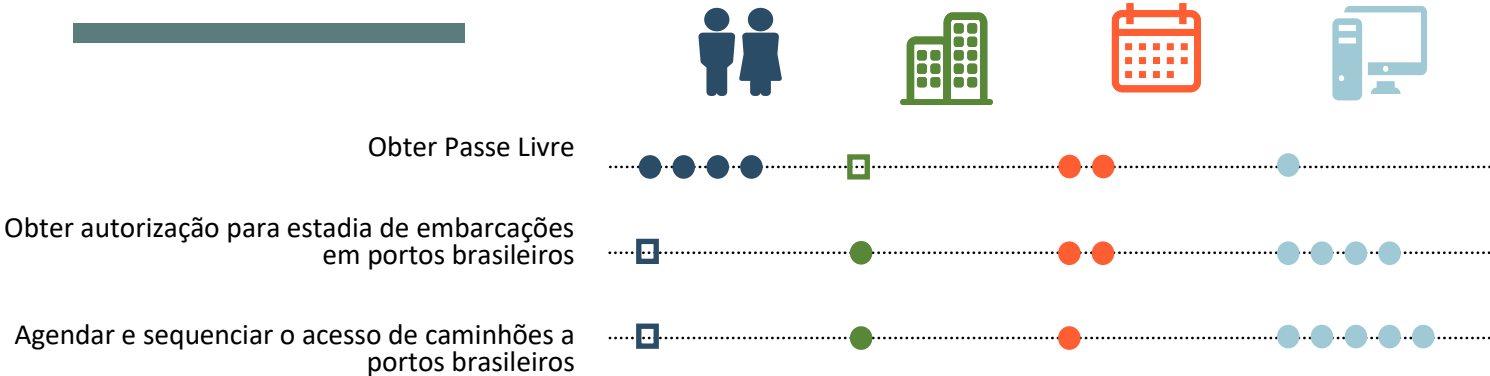
MTPA

# Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil

- 3 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,17%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a



- Em **33,3%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **Todos** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- É necessária apenas **1 interação** do usuário com o órgão para concretizar os serviços.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- O principal documento que o usuário precisa apresentar para concretizar os serviços do órgão é: “CPF”.
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 33,3% **Autosserviço**, 33,3% **Digital** e 33,3% **Nenhum**.
- **Balcão, Página web e Correios** são os principais **Canais de Interação** com Usuários (as).





# SOCIAL





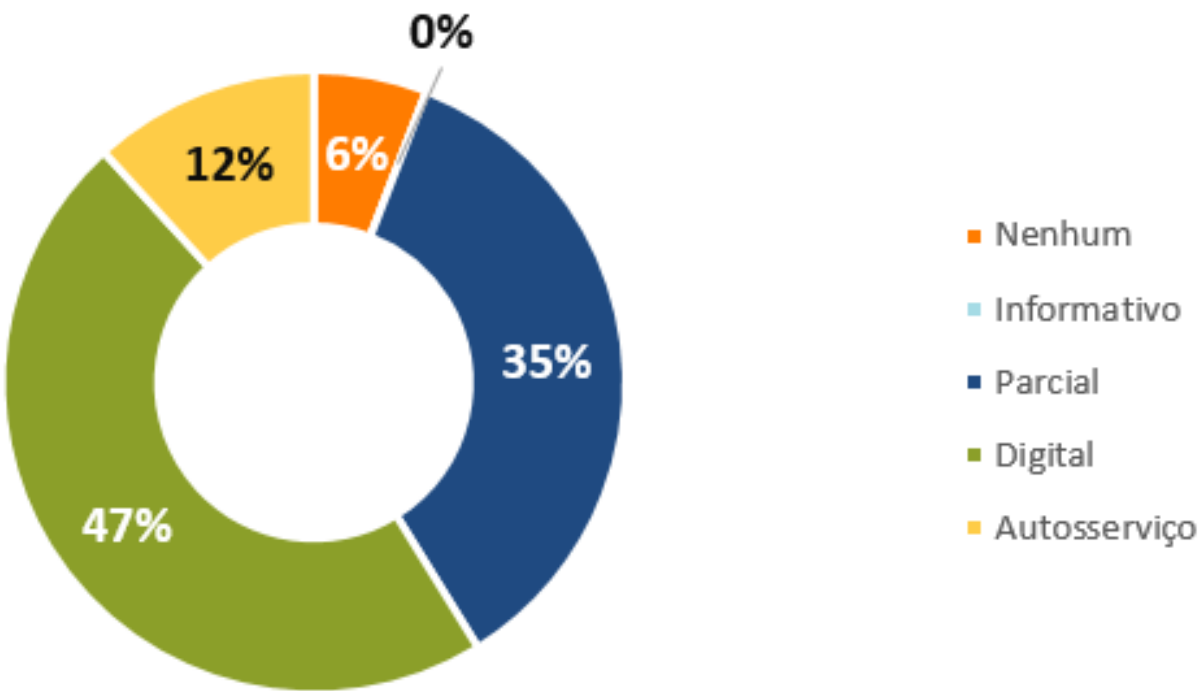
62

Agência Nacional de Saúde Suplementar  
ANS

# Agência Nacional de Saúde Suplementar

- 17 serviços públicos de atendimento prestados, ou 0,98% dos serviços públicos federais.
- As Empresas privadas são o público alvo mais frequente, atendidos por 100,0% dos serviços.
- Em 76,5% dos serviços a execução é realizada integralmente pelo órgão.
- 76,5% dos serviços são gratuitos ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de 1 a 2 interações do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas 11,8% dos serviços a satisfação do usuário é avaliada.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Comprovante de pagamento” e “Procuração do representante legal”.

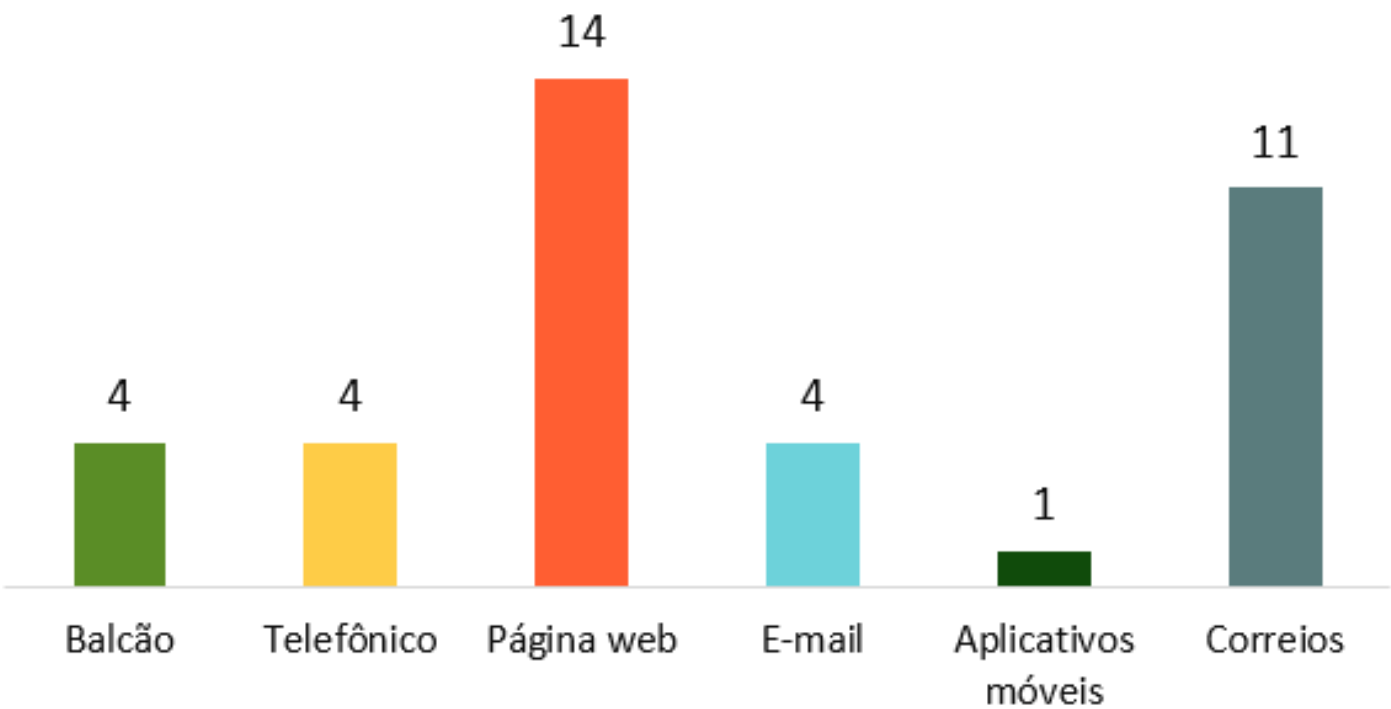
Estágio de Digitalização dos Serviços



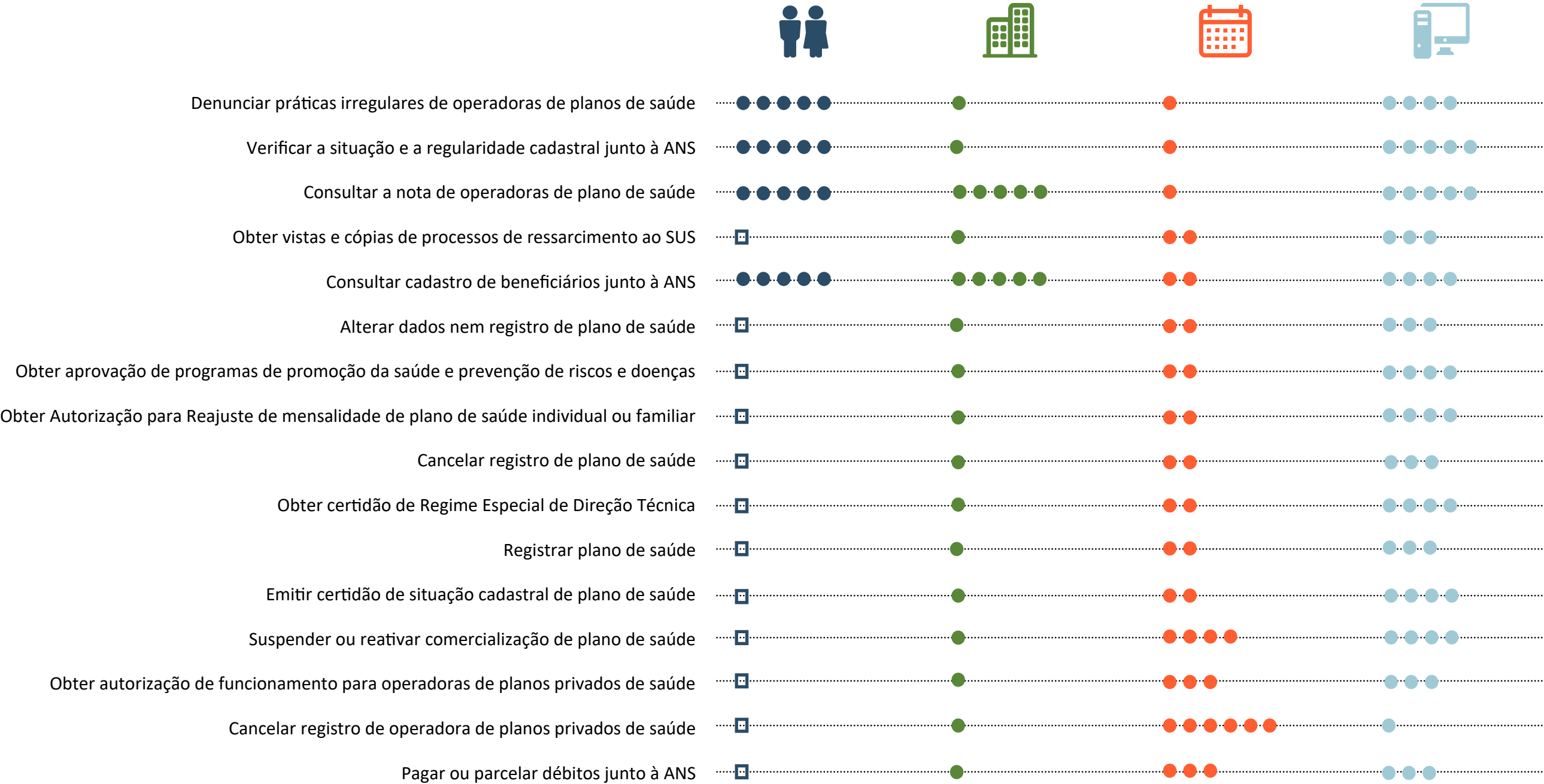
Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - 62,5%
2. Solução de autenticação digital - 43,8%
3. Avaliação eletrônica pelo(a) usuário(a) - 37,5%

Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Agência Nacional de Saúde Suplementar



63

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Anvisa



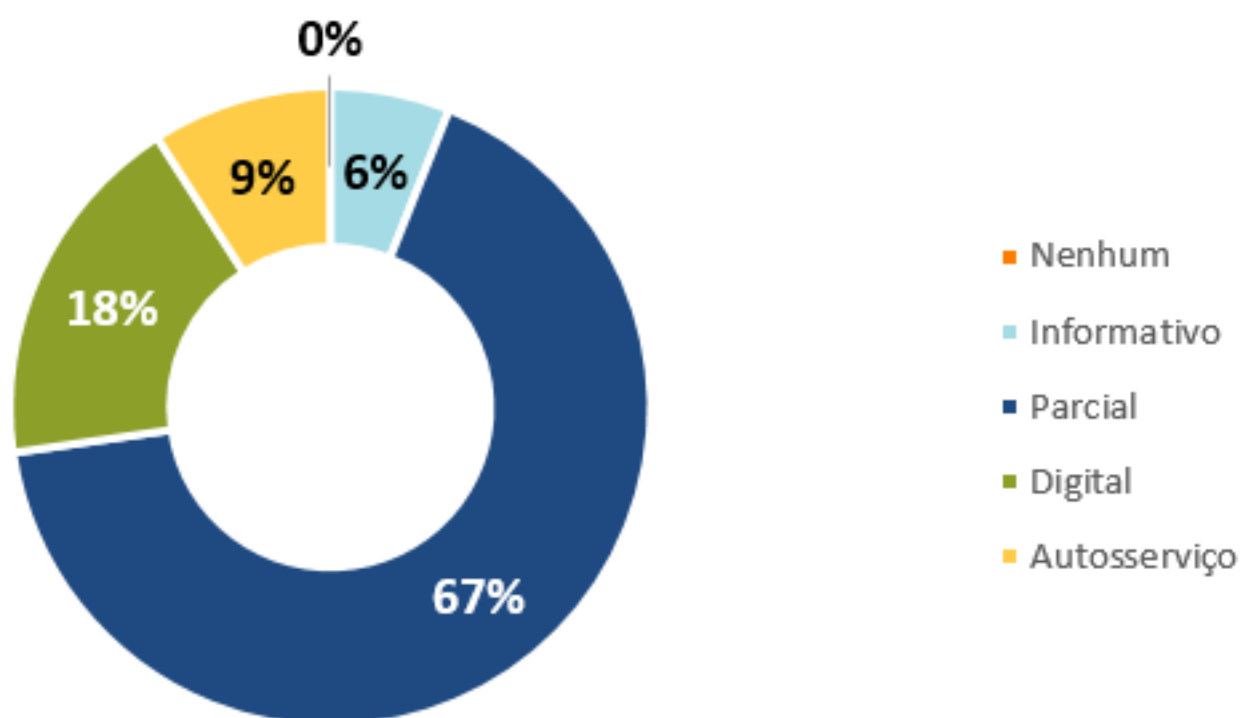
# Agência Nacional de Vigilância Sanitária

- **33** serviços públicos de atendimento prestados, ou **1,90%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas Privadas** são o público alvo mais frequente, atendidos por **93,9%** dos serviços.
- Em **100%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **30,0%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **24,2%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “CNPJ”, “Carteira de identidade” e “Procuração do representante legal”.

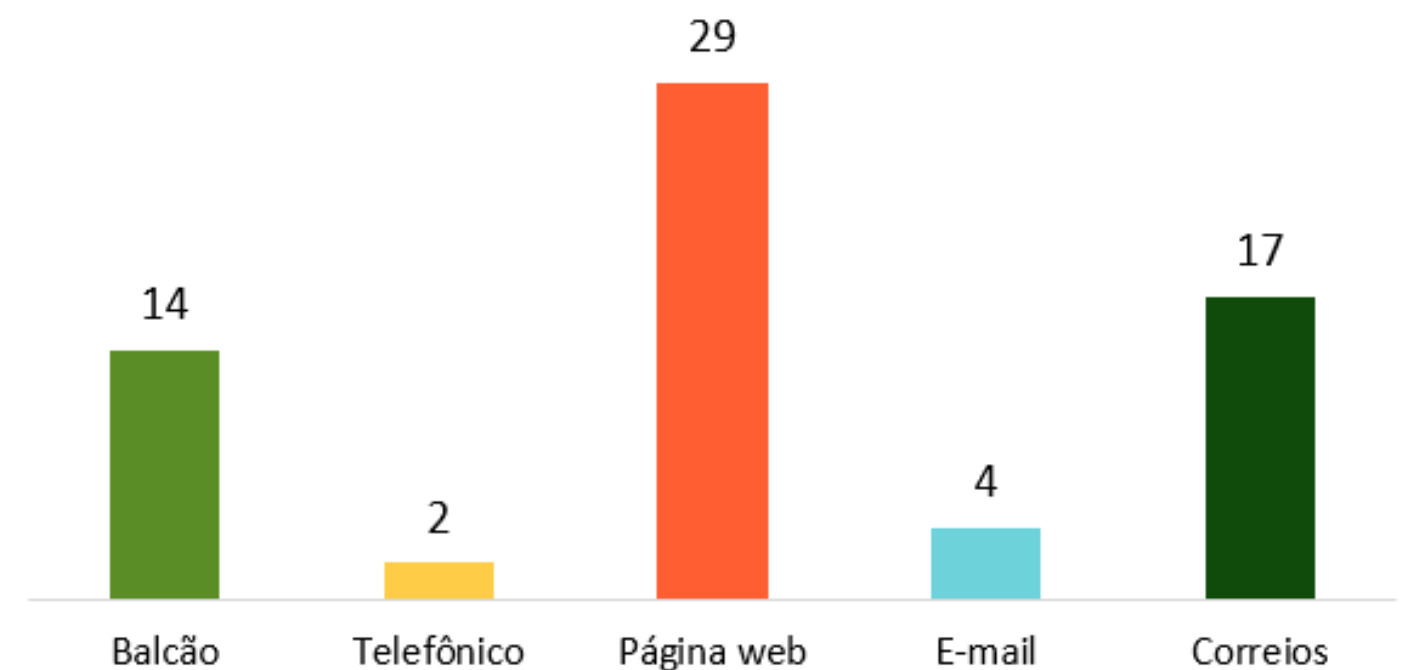
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **32,3%**
2. Solução de autenticação digital - **29,0%**
3. Meio de pagamento eletrônico (no formato e-commerce) - **25,8%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Agência Nacional de Vigilância Sanitária

				
Solicitar Autorização para dispensação excepcional de medicamento a base de Talidomida	●	■	● ●	● ● ●
Obter autorização de funcionamento	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●	● ● ● ● ●	● ● ●
Obter anuência para realização de ensaios clínicos de medicamentos no Brasil	●	●	● ● ● ● ● ● ●	● ● ●
Obter autorização excepcional para uso de medicamentos não disponíveis no mercado	■	●	● ●	● ● ● ●
Obter Autorização para fim de desembaraço aduaneiro	■	●	● ●	● ● ●
Obter autorização especial simplificada para estabelecimento de ensino e pesquisa	■	●	● ● ●	● ● ●
Obter autorização de exportação de substância controlada ou medicamento que a contenha	■	●	● ● ●	● ● ●
Obter Autorização para aquisição de medicamentos sujeitos a controle especial	■	●	● ● ●	● ● ●
Obter Certificado de não objeção para exportação	■	●	● ● ●	● ● ●
Obter Cota Anual de importação por substância	■	●	● ● ● ● ●	● ● ●
Obter Cota Suplementar de importação	■	●	● ● ●	● ● ●
Solicitar Autorização de Fabricação para fim Exclusivo de Exportação	■	●	● ● ● ●	● ● ●
Obter Autorização de Importação de Substância ou Medicamento	■	●	● ● ● ● ● ● ●	● ● ●
Obter autorização para importação excepcional de produtos à base de Canabidiol	●	■	● ●	● ● ●
Obter Anuência Prévia em Licença de Importação (LI)	■	■	● ●	● ● ● ●
Registrar Medicamentos Genéricos, Similares, Novos e Inovadores	■	●	● ● ● ● ● ● ●	● ● ● ●
Registrar Produto Fumígeno Derivado do Tabaco	● ● ● ● ●	●	● ● ● ● ● ● ●	● ● ●
Obter Certificado de Boas Práticas de Fabricação	■	●	● ● ● ● ● ● ●	● ● ●
Obter Certificado de Boas Práticas de Distribuição ou Armazenagem	■	●	● ● ● ●	● ● ●

# Agência Nacional de Vigilância Sanitária



64

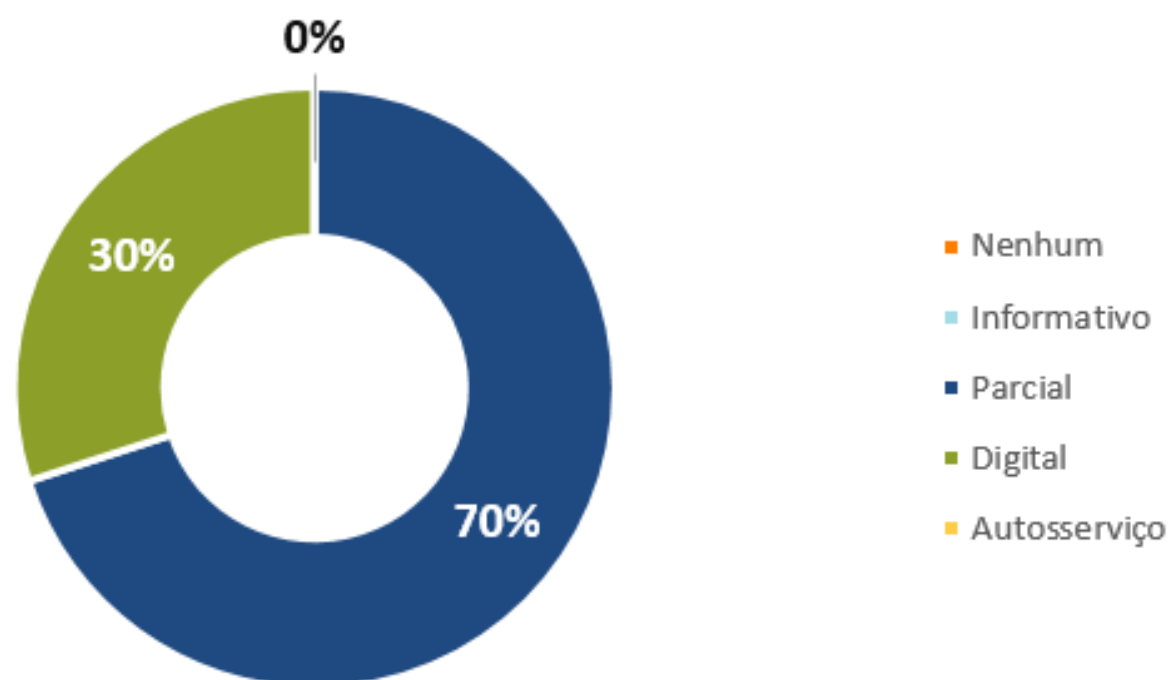
Agência Nacional do Cinema

ANCINE

# Agência Nacional do Cinema

- **10** serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,57%** dos serviços públicos federais.
- **Empresas Privadas** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **70,0%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Carteira de identidade de estrangeiro”, “Comprovante de endereço/residência”, “Contrato Social”, “CPF”, “Procuração do representante legal” e “Registro da Junta Comercial”.

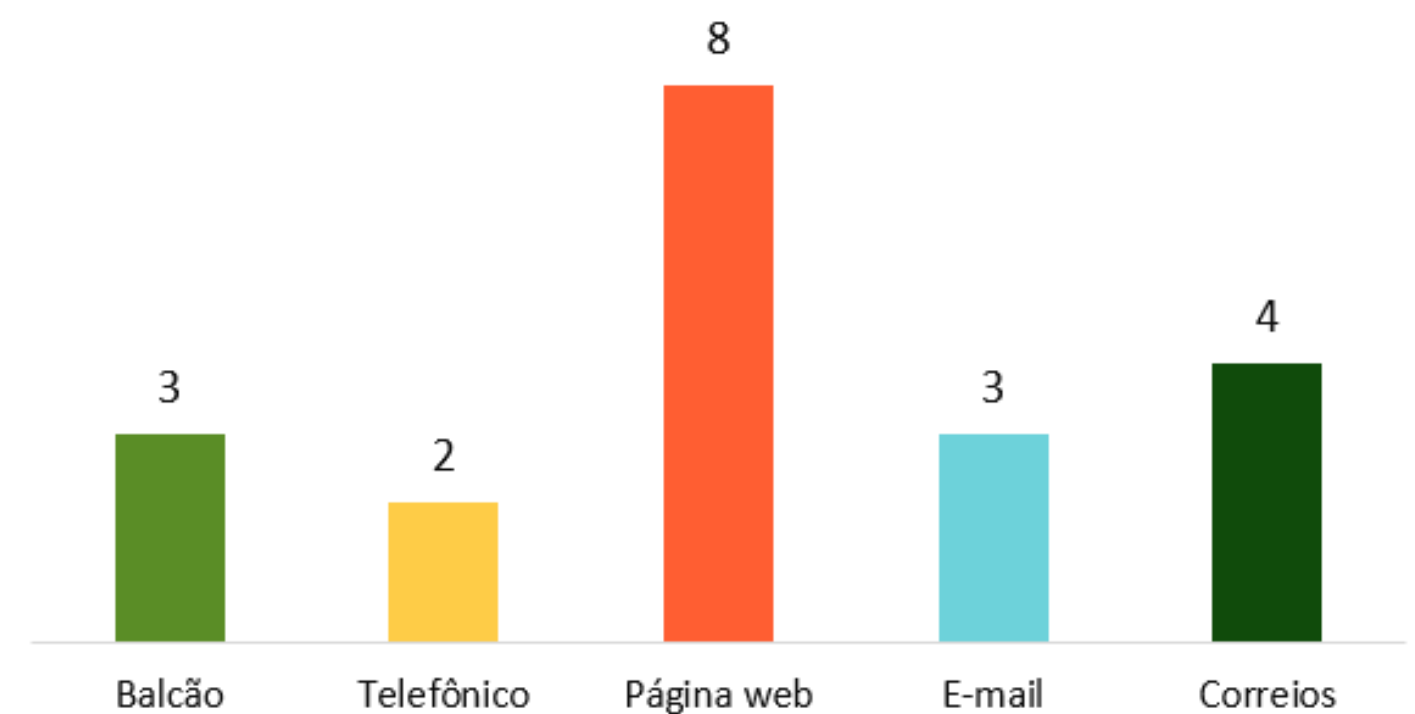
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Ferramentas mais Desejadas

1. Ferramenta para agendamento eletrônico - **11,1%**
2. Solução de autenticação digital - **11,1%**

## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Agência Nacional do Cinema



65

Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de

Nível Superior

CAPES



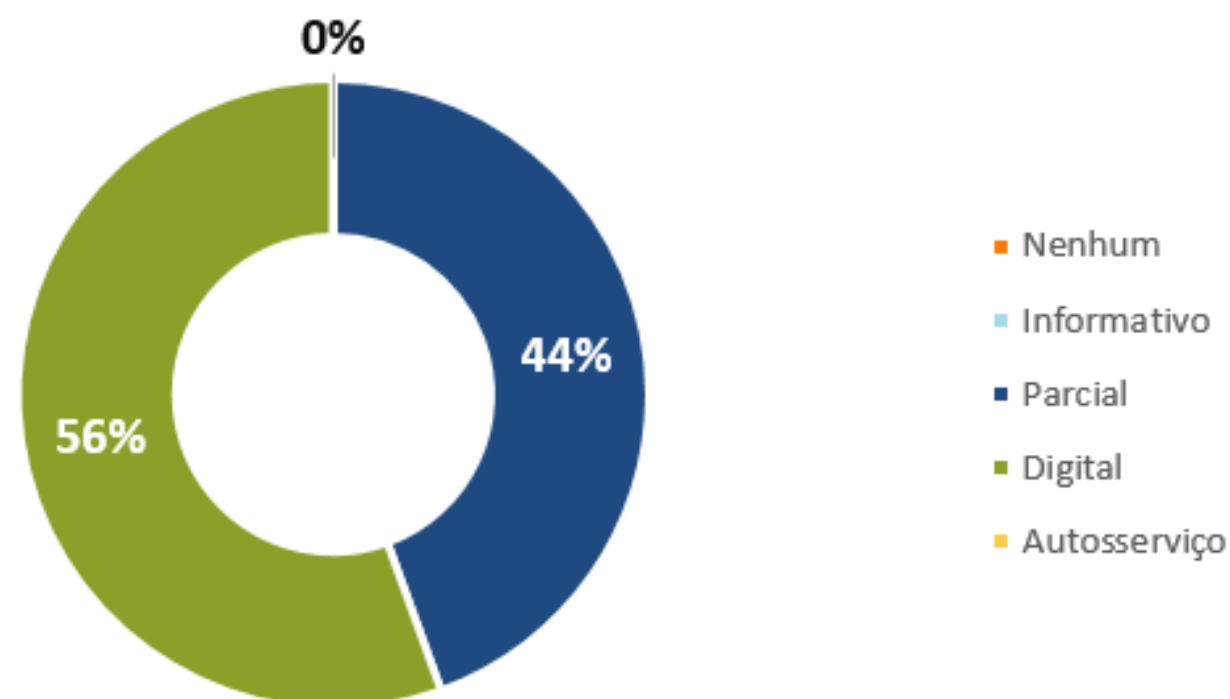
# Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

- 9 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,52%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **55,6%** dos serviços.
- Em **55,6%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- Em **88,9%** dos serviços há cobrança de alguma taxa ao usuário.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CPF”, “Diploma”.

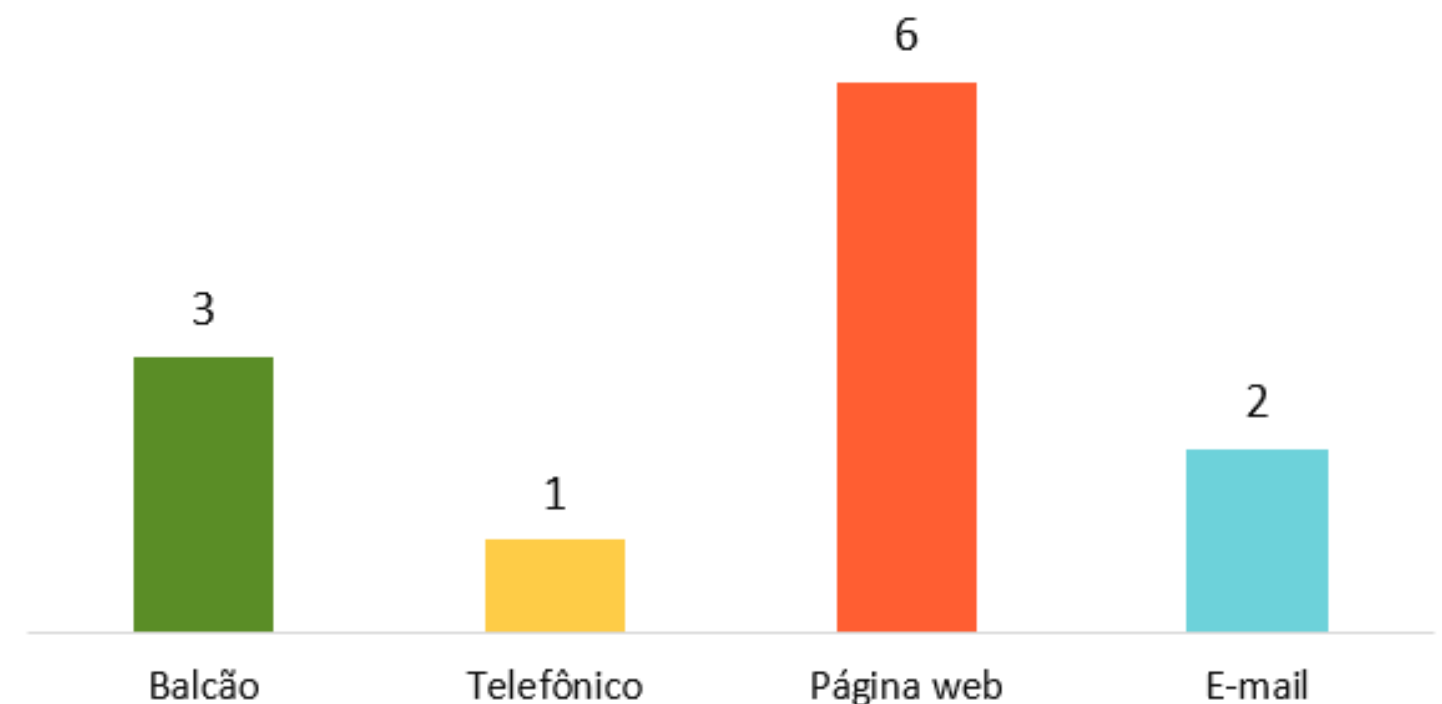
## Ferramentas mais Desejadas

1. Solução de autenticação digital– **44,4%**
2. Avaliação eletrônica pelo(a) usuário(a)- **33,3%**
3. Central de notificações (sms, push, etc)- **22,2%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior



Obter autorização para a abertura de novos cursos de pós-graduação stricto sensu no Brasil													
Participar de cursos de licenciatura ou especialização, na modalidade à distância, para atuação na educação básica													
Participar de cursos de mestrado profissional para atuação na educação básica													
Participar de cursos de licenciatura ou especialização, na modalidade presencial, para atuação na educação básica													
Obter bolsa de pesquisa no exterior													
Obter Apoio Financeiro para Participar de Eventos Científicos no Exterior													
Obter bolsa de iniciação à docência													
Obter Bolsa de Pós-Graduação no País													
Obter apoio financeiro para a realização de eventos científicos e tecnológicos no país													

66

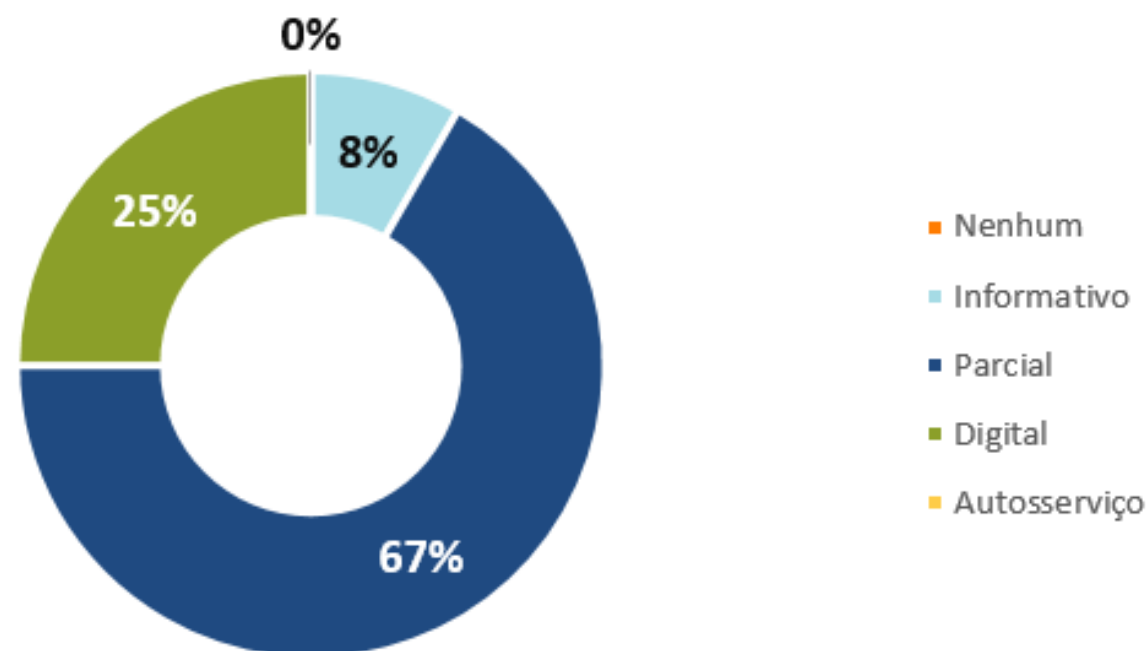
Fundação Biblioteca Nacional

BN

# Fundação Biblioteca Nacional

- **12** serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,69%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **75,0%** dos serviços.
- Em **58,3%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **50,0%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **3 e 4 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **41,7%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Comprovante de endereço/residência”, “Comprovante de pagamento”, “Procuração do representante legal”, “Contrato Social”, “CPF”.

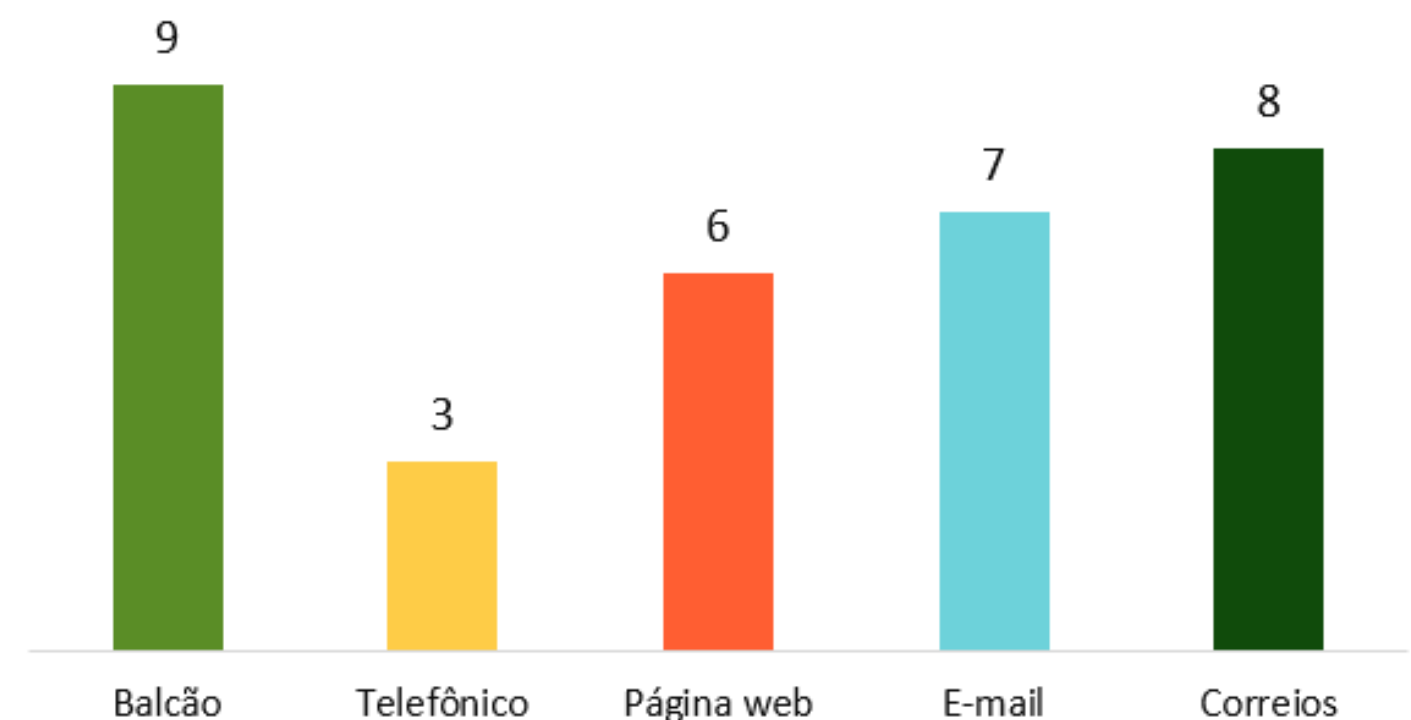
## Estágio de Digitalização dos Serviços



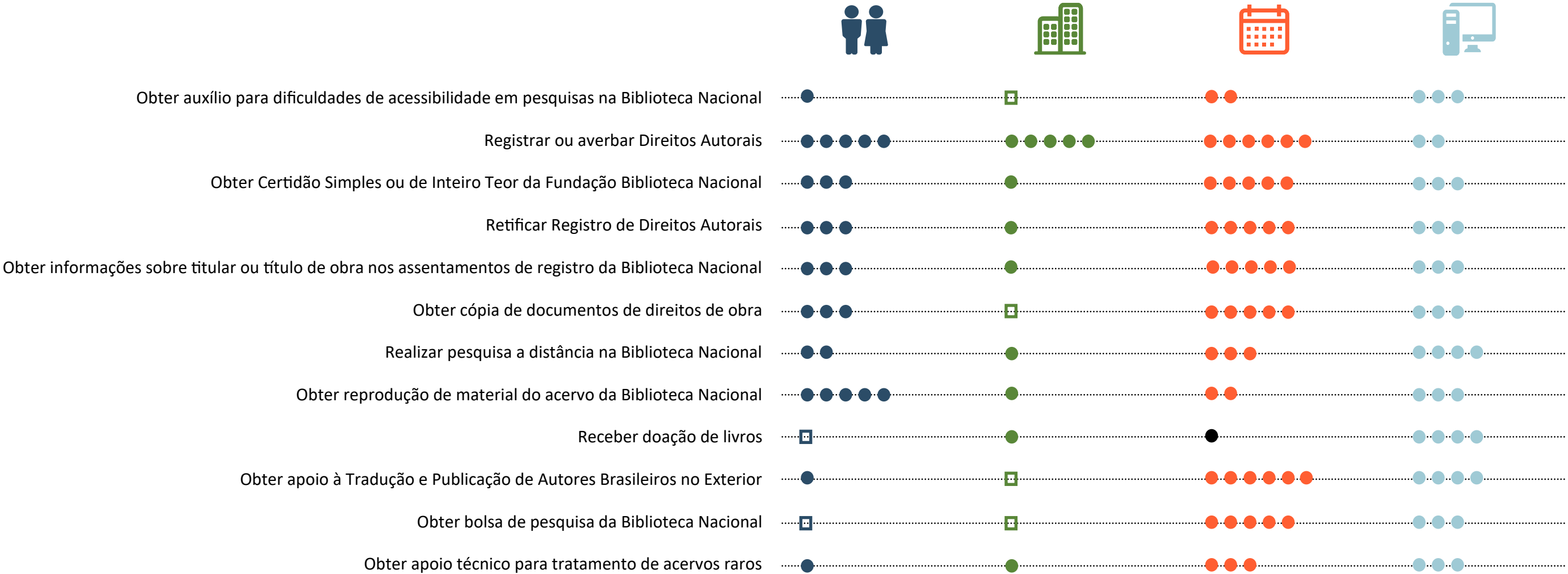
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços e Avaliação eletrônica pelo(a) usuário(a) - **91,7%**
2. Central de notificações (sms, push, etc) - **75,0%**
3. Meio de pagamento eletrônico (no formato e-commerce) - **50,0%**

## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Fundação Biblioteca Nacional



67

Fundação Casa de Rui Barbosa

FCRB

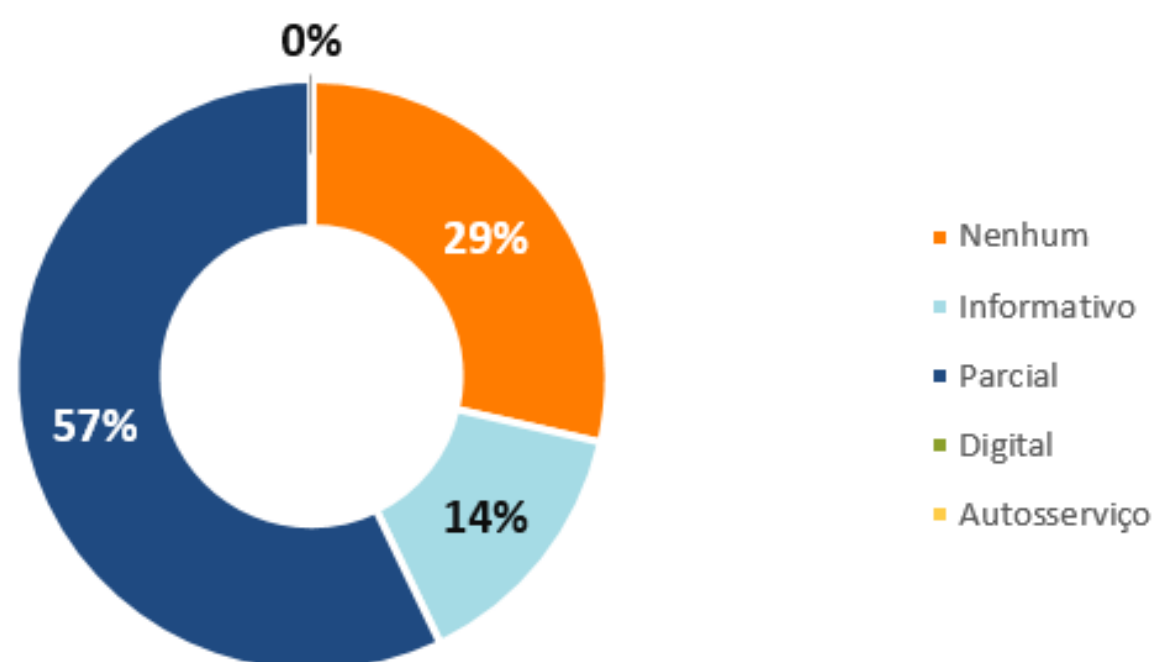
# Fundação Casa de Rui Barbosa

- 7 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,40%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **85,7%** dos serviços.
- Em **57,1%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **85,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 interação** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **14,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.

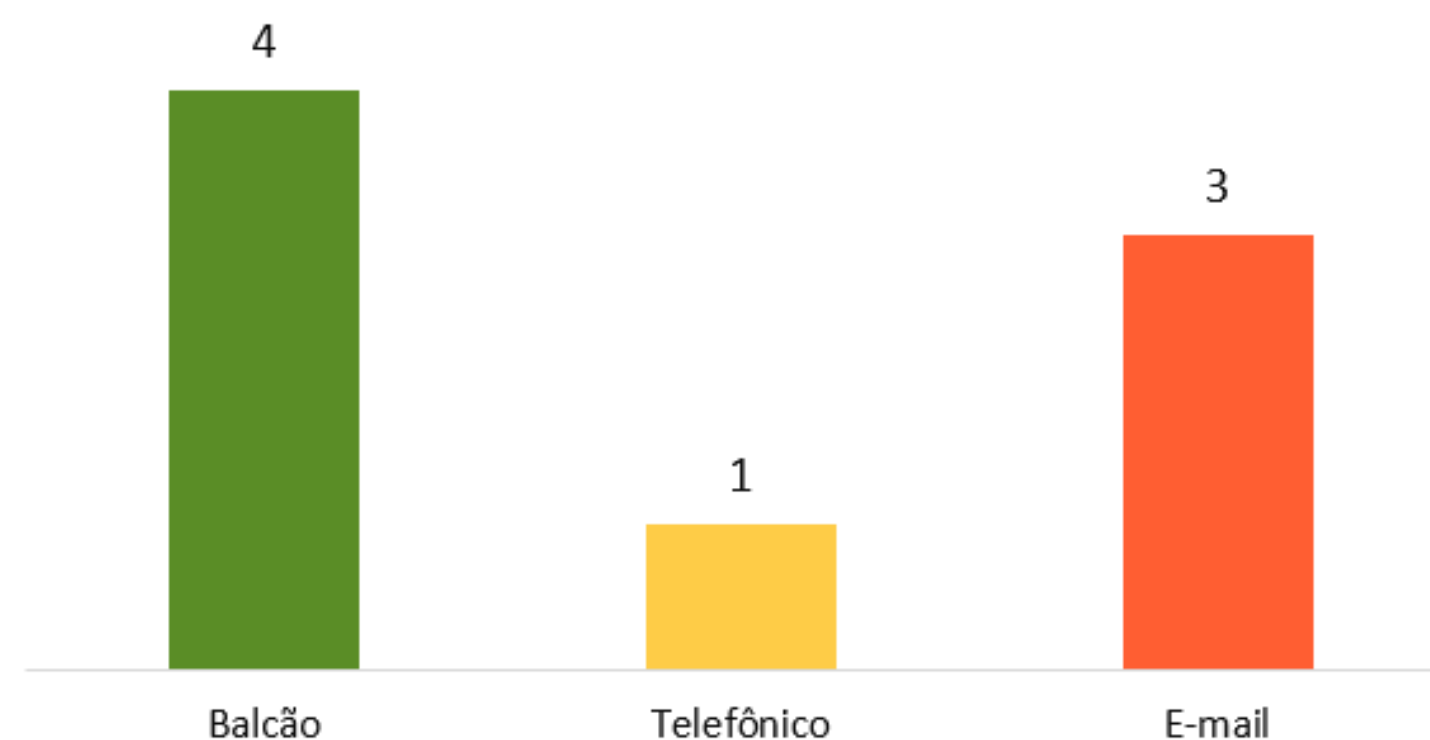
## Ferramentas mais Desejadas

1. Ferramenta para agendamento eletrônico - **42,9%**
2. Meio de pagamento eletrônico (no formato e-commerce) - **28,6%**
3. Formulário eletrônico para requisição de serviços e Avaliação eletrônica pelo(a) usuário(a) - **14,3%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços

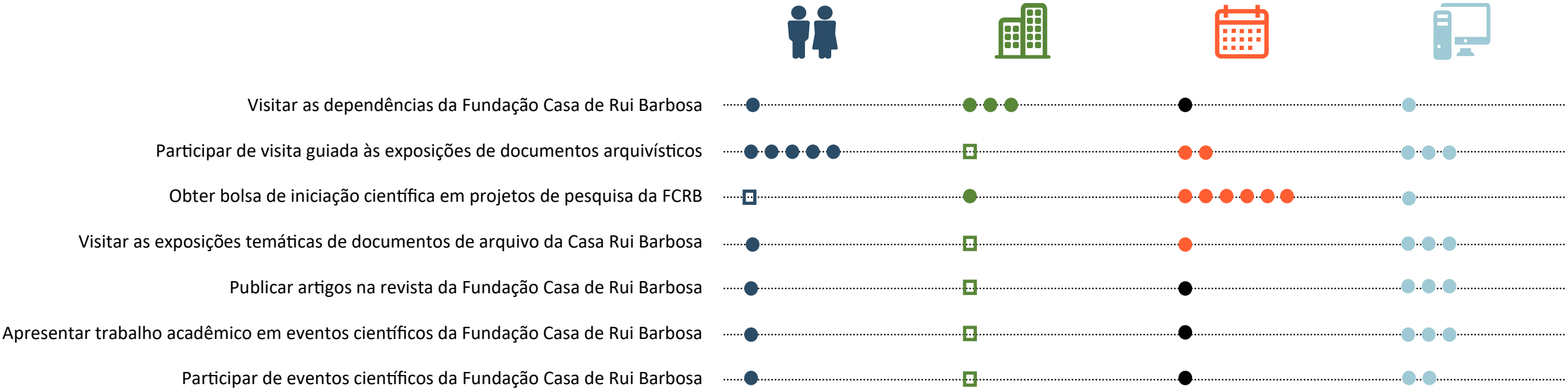


## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Fundação Casa de Rui Barbosa



68

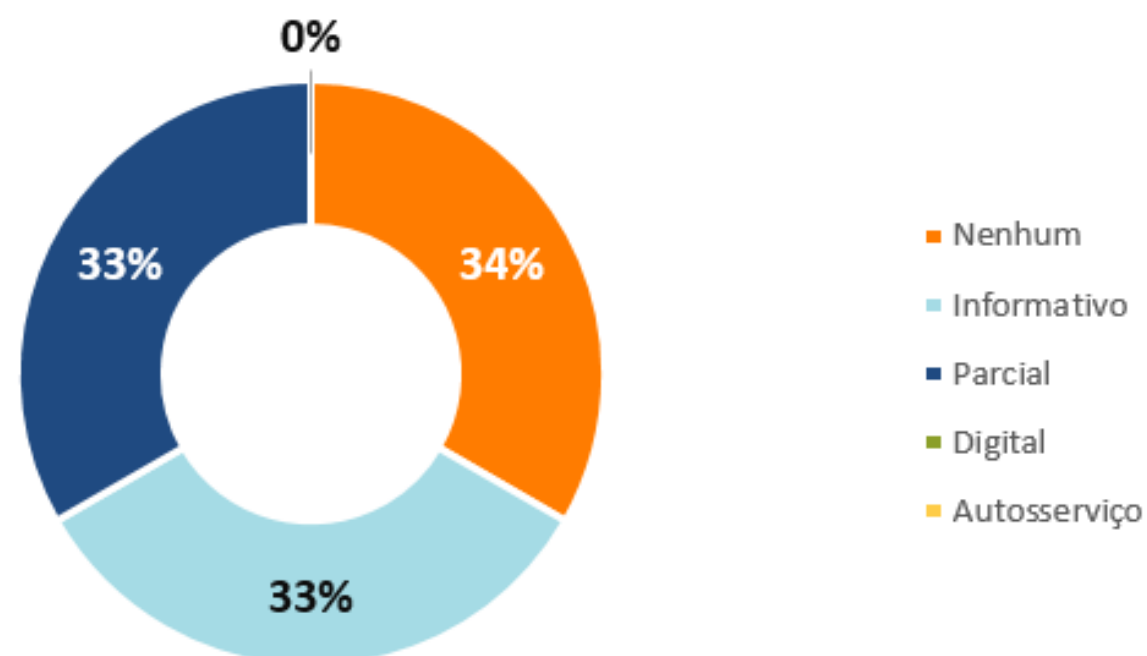
Fundação Cultural Palmares

FCP

# Fundação Cultural Palmares

- 6 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,34%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **66,7%** dos serviços.
- Em **50,0%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Ata de fundação”, “Carteira de identidade”, “Certidões da Receita Federal”, “CNPJ”, “CPF”, “NIS”, “Registro em Cartório”, “Autodeclaração do candidato”, “Declaração da comunidade quilombola”, “Histórico da Comunidade”, “Ata de Assembléia Específica para Auto-definição da Comunidade”.

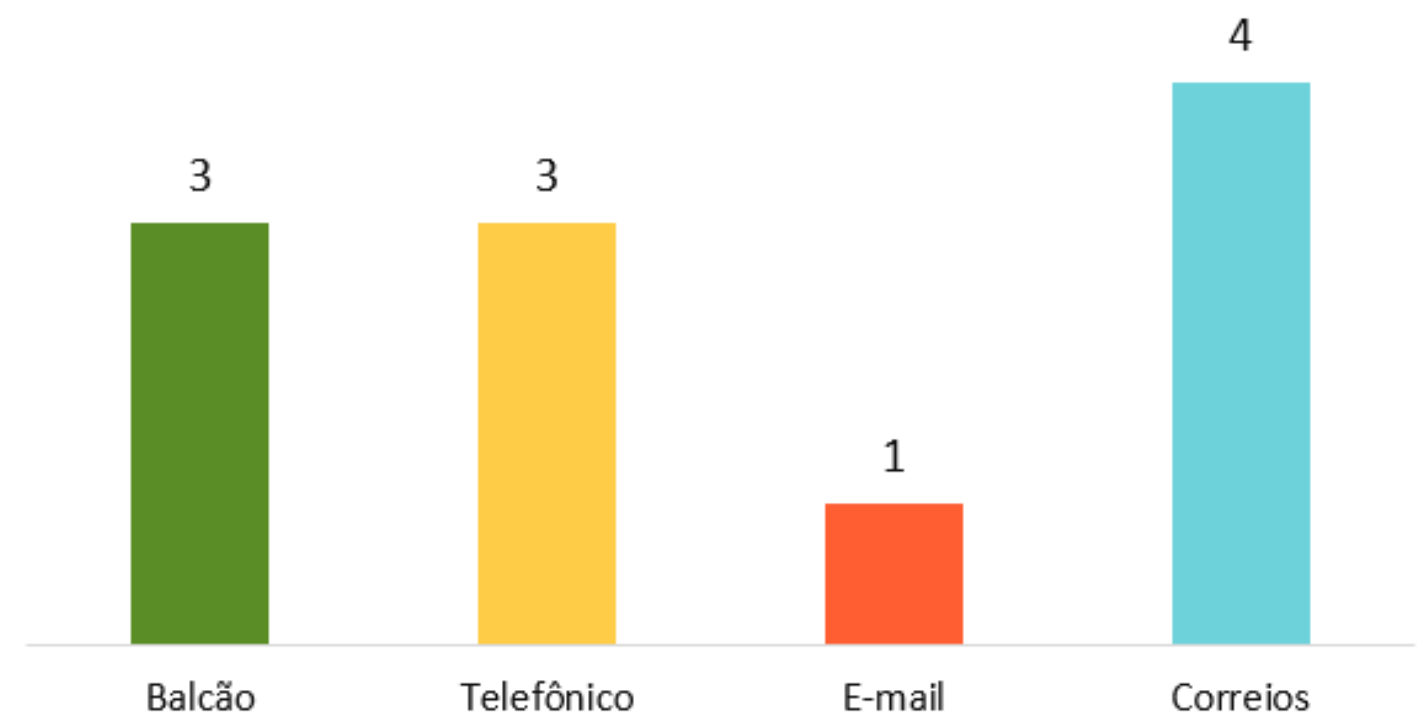
## Estágio de Digitalização dos Serviços



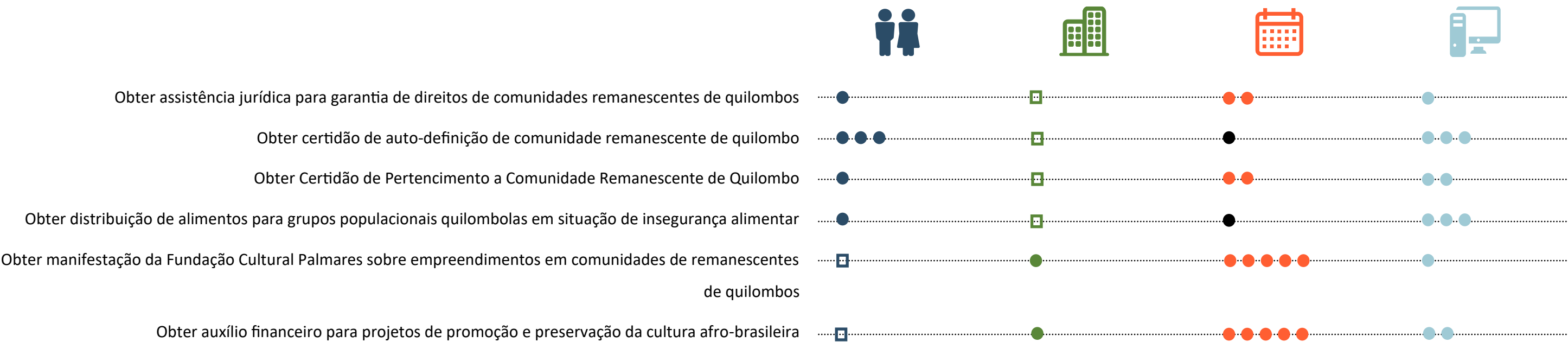
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **83,3%**
2. Solução de autenticação digital - **50,0%**
3. Solução de call-center (atendimento telefônico) e Avaliação eletrônica pelo(a) usuário(a) - **33,3%**

## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Fundação Cultural Palmares



69

Fundação Joaquim Nabuco

Fundaj

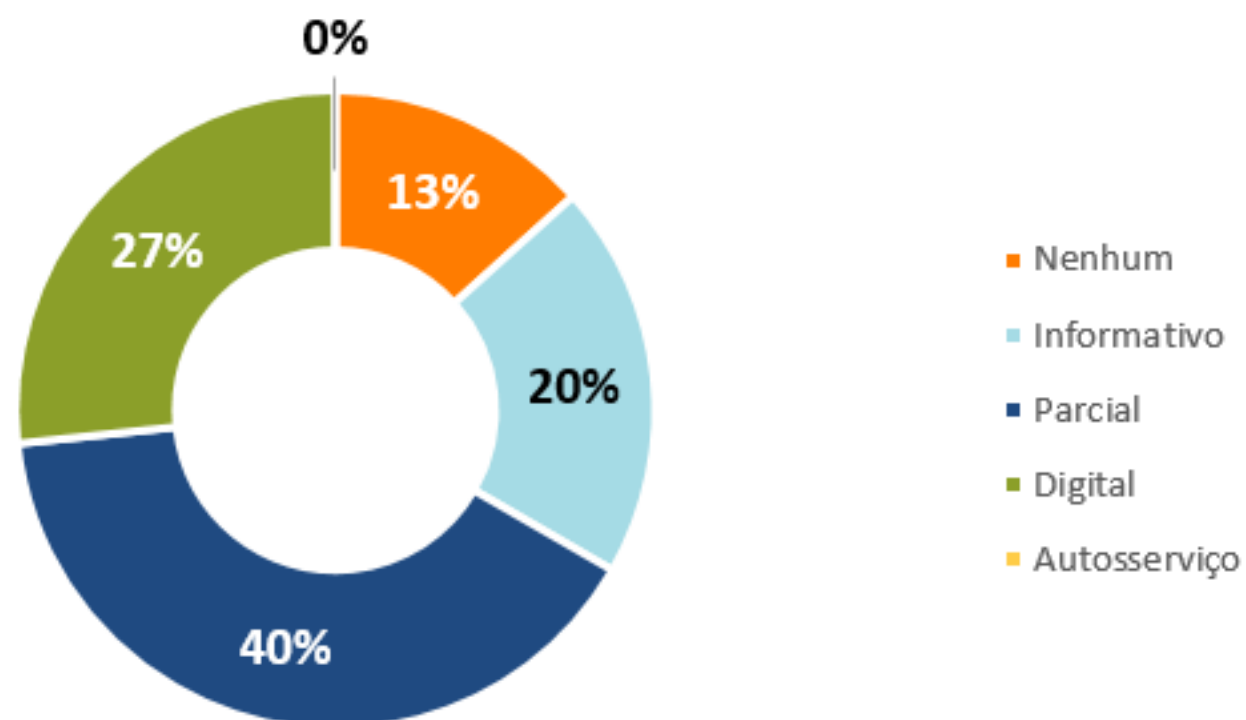
# Fundação Joaquim Nabuco

- **15** serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,86%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **86,7%** dos serviços.
- Em **80,0%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **80,0%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **73,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Comprovante de endereço/residência” e “CPF”.

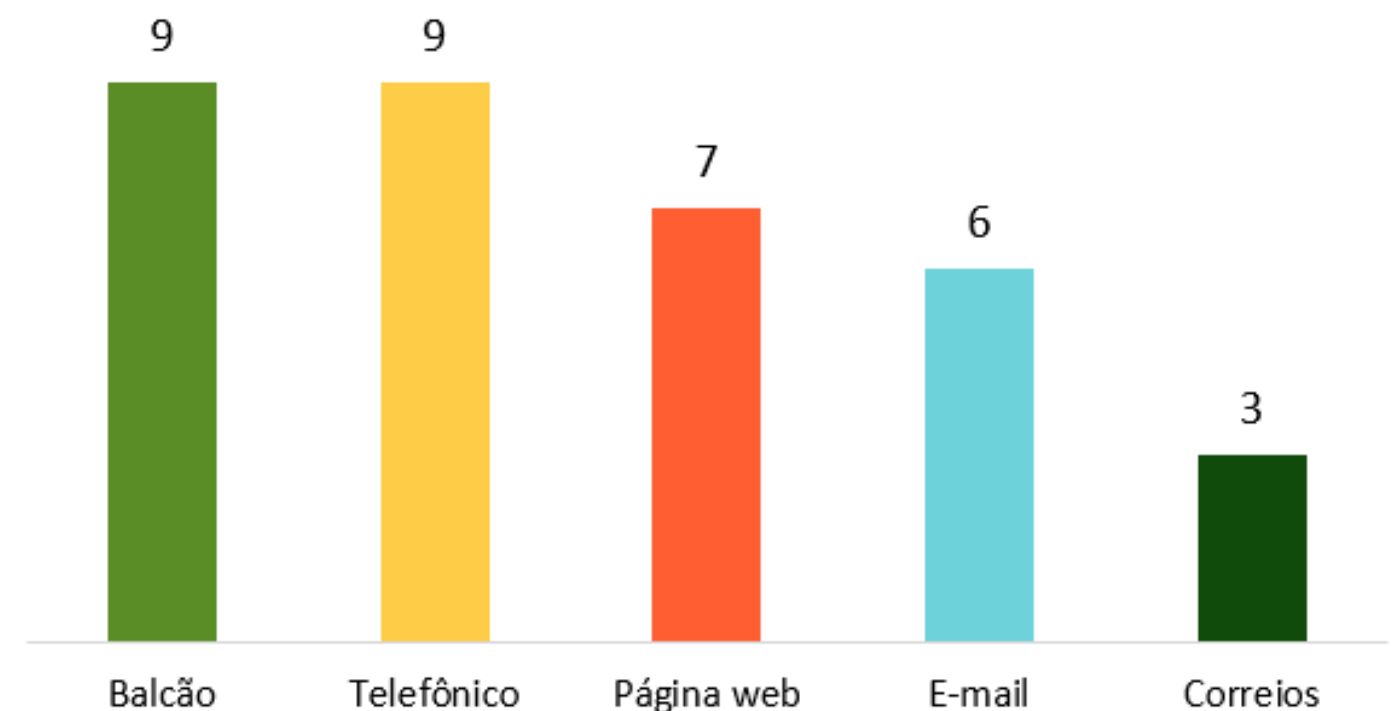
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **78,6%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico - **35,7%**
3. Avaliação eletrônica pelo(a) usuário(a) - **21,4%**

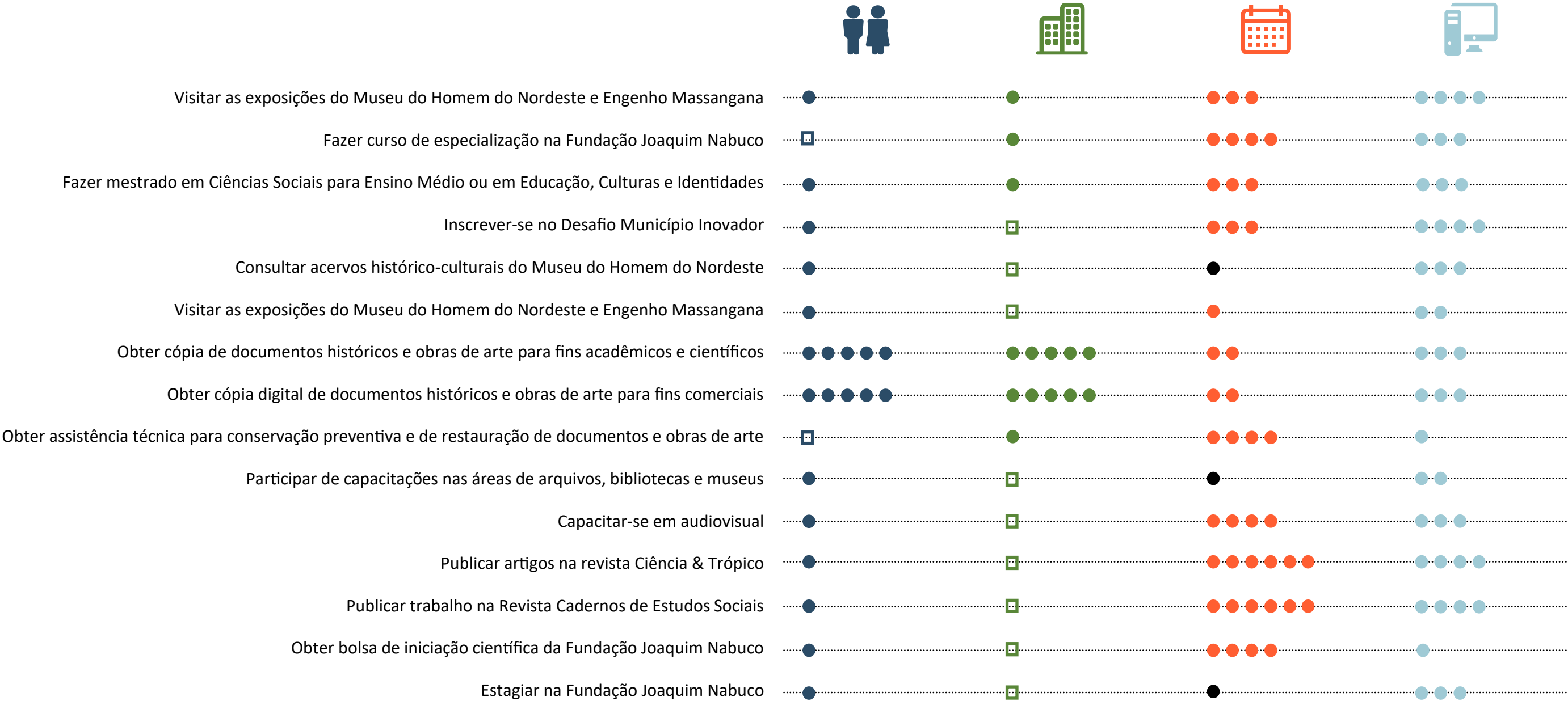
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Fundação Joaquim Nabuco





70

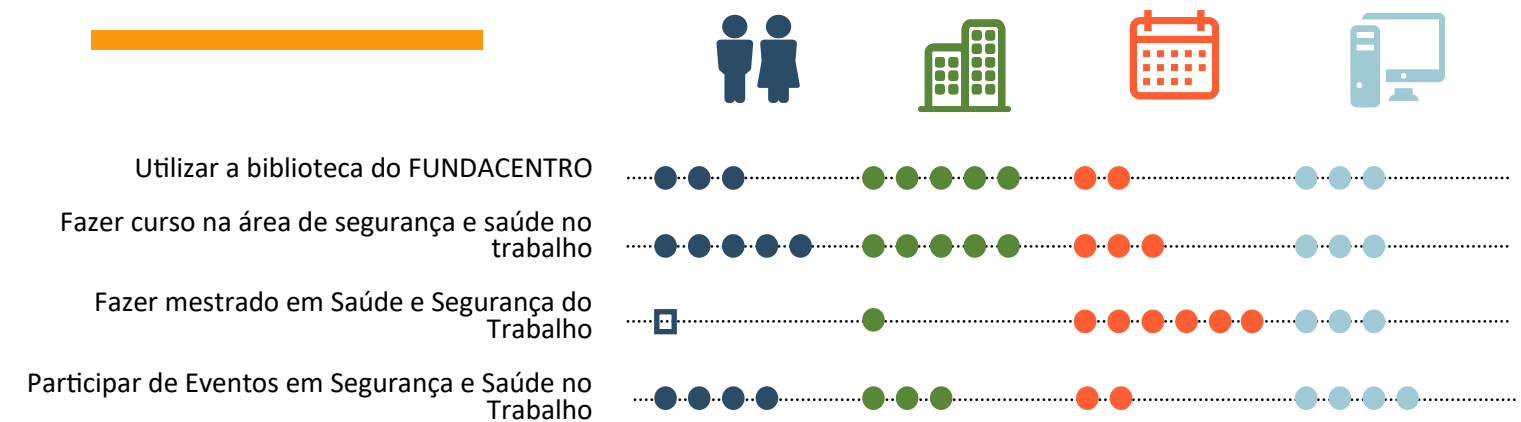
Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e  
Medicina do Trabalho  
Fundacentro

# Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho

- 4 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,23%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a

Cidadãos e famílias  
 Estrangeiros(as)  
 Empresas privadas  
 Empresas públicas ou de economia mista  
 Pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos  
 Fundações e autarquias de direito público  
 Órgãos da administração direta  
 Estados e municípios

- Em **100,0%** dos serviços a **execução** é realizada de forma compartilhada entre o órgão responsável pelo serviço e outra instituição.
- **Todos** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias entre **2 e 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar os serviços.
- Em apenas **25%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.



- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar os serviços do órgão são: "Carteira de identidade", "Certidão de Nascimento", "CPF", "Diploma" e "Registro em cartório".
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 75,0% **Parcial**, 25%% **Digital**.
- **Balcão, Telefone e E-mail** são os principais **Canais de Inteiração** com Usuários(as).

71

Fundação Nacional de Artes

Funarte

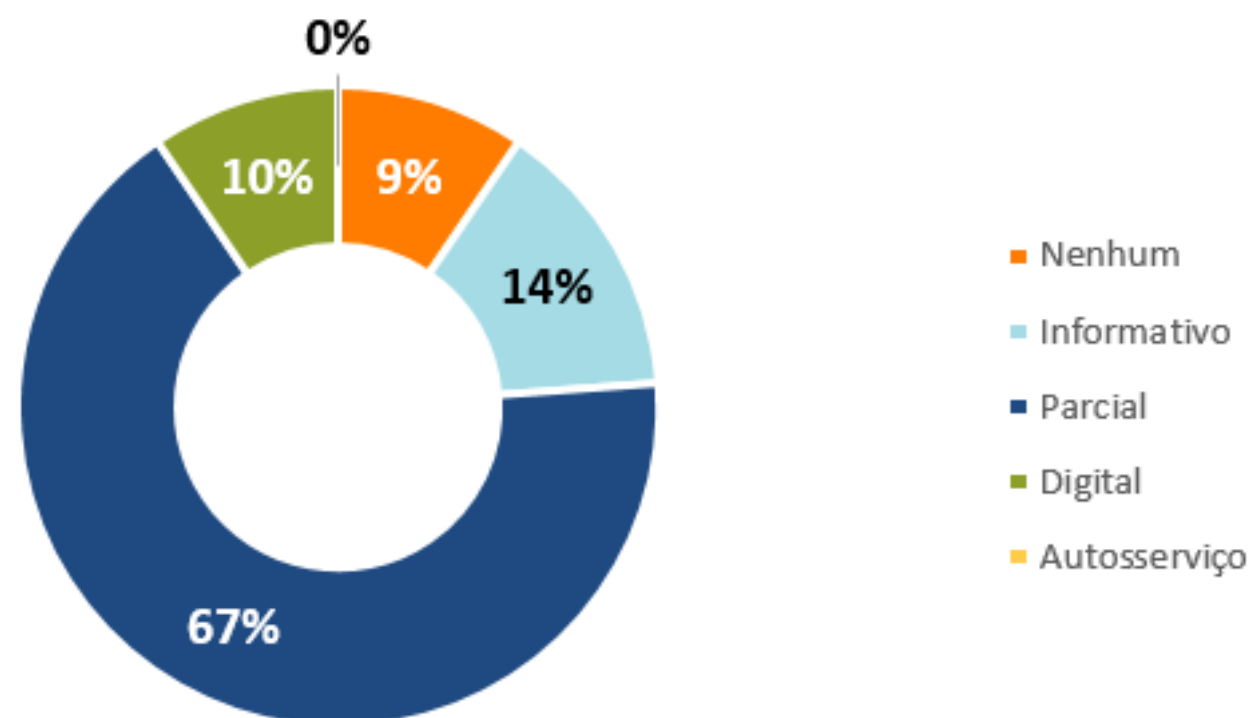
# Fundação Nacional de Artes

- **21** serviços públicos de atendimento prestados, ou **1,21%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **85,7%** dos serviços.
- Em **81,7%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **38,1%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Ata de fundação”, “Carteira de identidade”, “Certidões da Receita Federal”, “CNPJ”, “Contrato Social” e “CPF”.

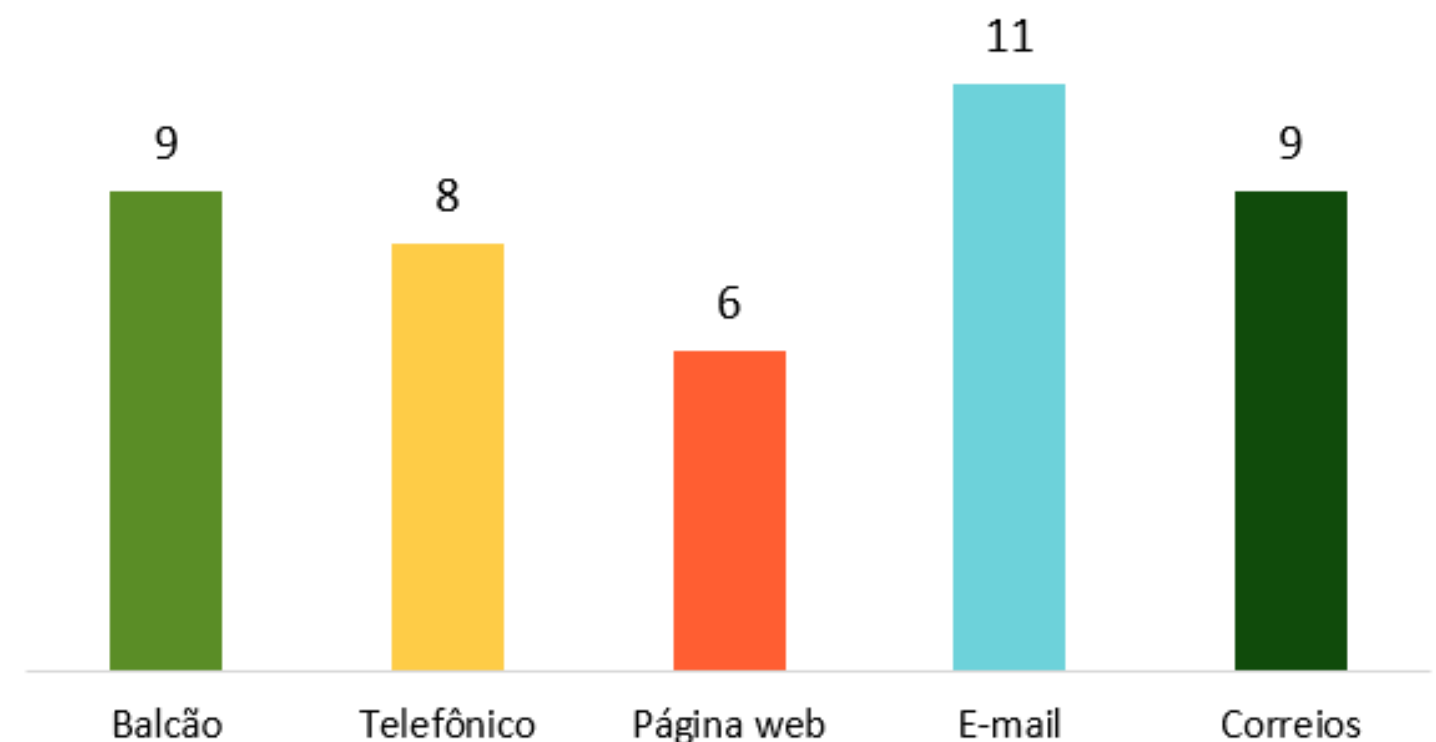
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **89,5%**
2. Avaliação eletrônica pelo(a) usuário(a) - **36,8%**
3. Solução de autenticação digital - **31,6%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Fundação Nacional de Artes

				
Concorrer ao Prêmio de Artes Plásticas Marcantonio Vilaça	●●●	●	●●●●●●●	●●●
Obter financiamento a projetos de intercâmbio regional nas artes plásticas	●	●	●●●●●●●	●●●
Concorrer ao Prêmio Funarte Marc Ferrez de Fotografia	●●●	●	●●●●●●●	●●●
Obter auxílio financeiro para projetos de artes visuais	●	●	●●●●●●●	●●●
Participar de capacitações na área de fotografia	●	●	●●●●●	●●●
Obter instrumentos musicais de sopro e percussão para bandas de música	●	■	●	●
Participar de cursos de capacitação para músicos e maestros de bandas	●●●●●	■	●	●●
Concorrer ao Prêmio Funarte de Composição Clássica	●	■	●●●●●●●	●●●
Obter apoio para realização de projetos de música popular	■	●	●●●●●	●●●
Concorrer ao Prêmio Funarte de Produção Crítica em Música	●	■	●	●●●●
Obter apoio financeiro para orquestra	●	■	●●●●●●●	●●●
Concorrer ao Prêmio Funarte de Teatro Myriam Muniz	■	●	●	●●
Obter auxílio financeiro para montagem e circulação de espetáculos	●●●	●●	●●●●●●●	●●●●
Concorrer ao Prêmio Funarte Carequinha de Estímulo ao Circo	●●●●●	●●●●●	●●●●●●●	●●●
Participar de oficinas de capacitação de artistas e técnicos artísticos da FUNARTE	●	■	●	●
Participar do Curso Técnico em Artes Circenses	●	■	●	●●
Obter consultoria e arters cênicas	■	■	●	●●●
Ocupar um dos equipamentos culturais da Funarte	●	●	●●●●●●●	●●●
Consultar o acervo do Cedoc-Funarte	●	●	●	●●●
Solicitar empréstimo de item do acervo do Cedoc - Funarte	●	●	●	●●●
Obter reprodução digital de itens do acervo do Cedoc-Funarte	●	●	●●	●●●

72

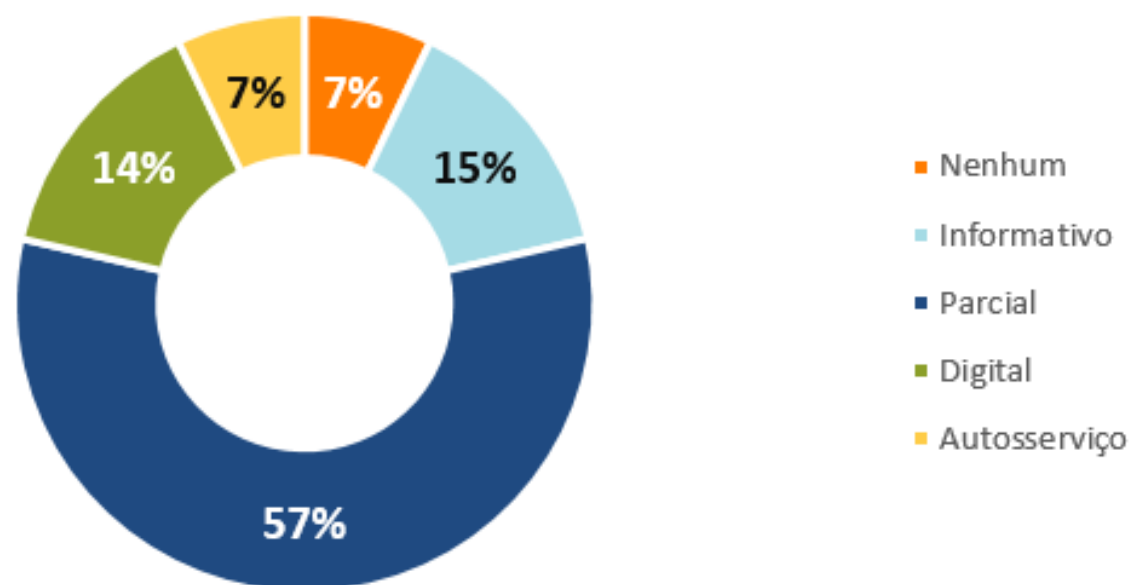
Fundação Nacional de Saúde

FUNASA

# Fundação Nacional de Saúde

- **14** serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,82%** dos serviços públicos federais.
- **Estados e Municípios** são o público alvo mais frequente, atendidos por **47,8%** dos serviços.
- Em **57,1%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente por outros órgãos, entidades, associações, etc..
- **78,6%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Documentos técnicos, projetos, declarações e outros de acordo com portaria específica”, “CNPJ”, “Comprovante de endereço/residência” e “CPF”.

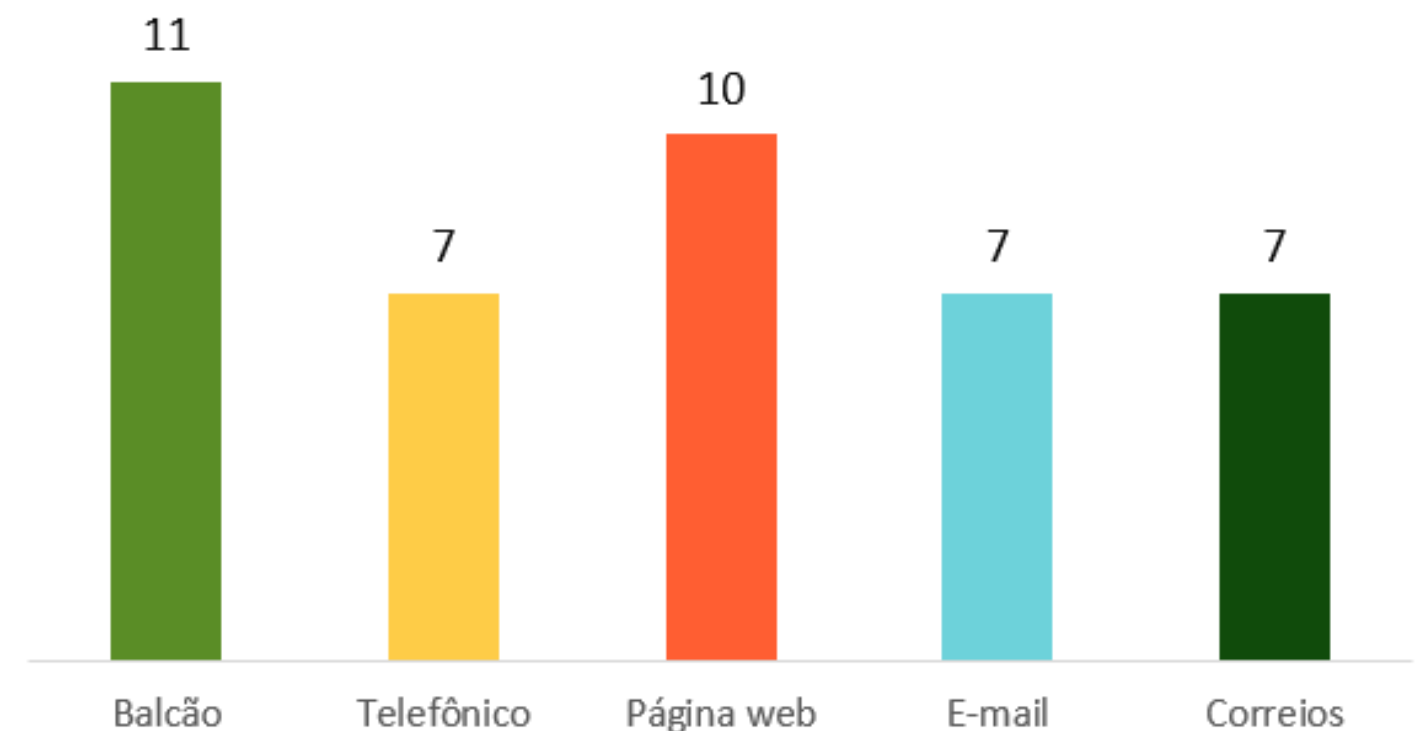
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Ferramentas mais Desejadas

1. Solução de georreferenciamento - **57,1%**
2. Avaliação eletrônica pelo(a) usuário(a) - **35,7%**
3. Central de notificações (SMS, Push, etc.) - **8,7%**

## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Fundação Nacional de Saúde





73

Fundação Oswaldo Cruz

Fiocruz

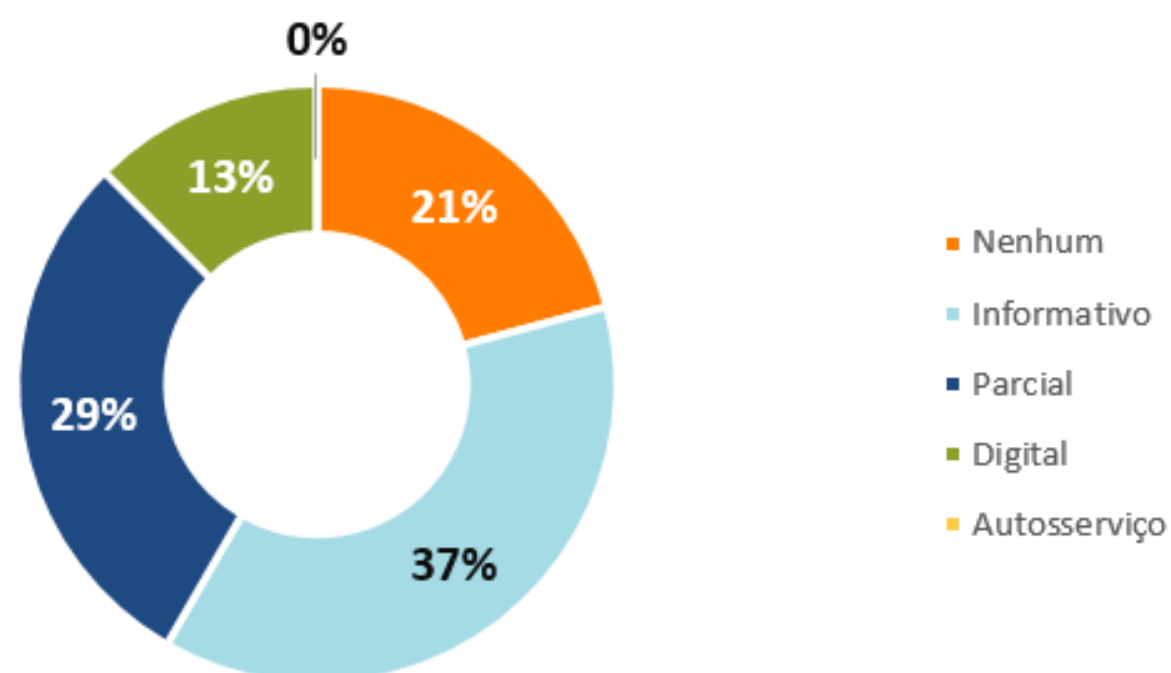
# Fundação Oswaldo Cruz

- **24** serviços públicos de atendimento prestados, ou **1,38%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **58,3%** dos serviços.
- Em **87,5%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **79,2%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **3 a 4 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **75,0%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Cartão do SUS”, “Comprovante de endereço/residência”, “CPF”.

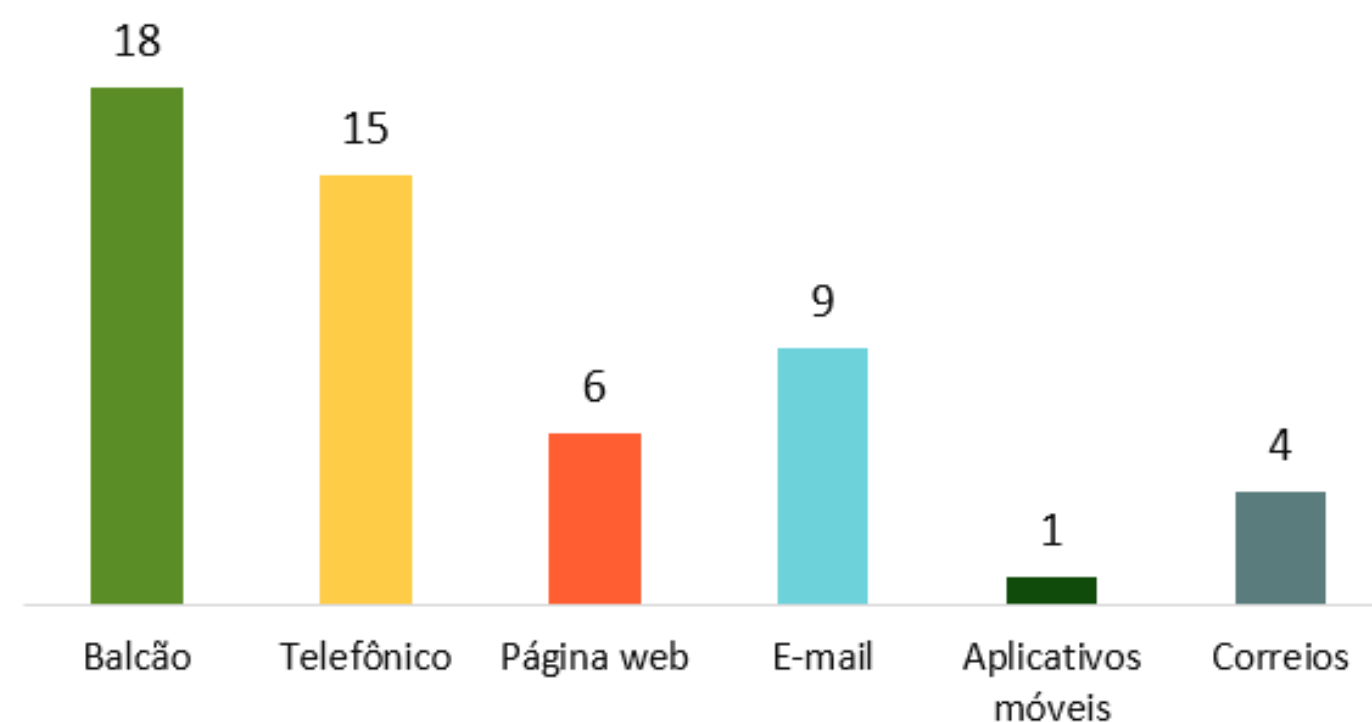
## Ferramentas mais Desejadas

1. Avaliação eletrônica pelo(a) usuário(a)- **87,0%**
2. Ferramenta para agendamento eletrônico - **60,9%**
3. Central de notificações (sms, push, etc) - **47,8%**

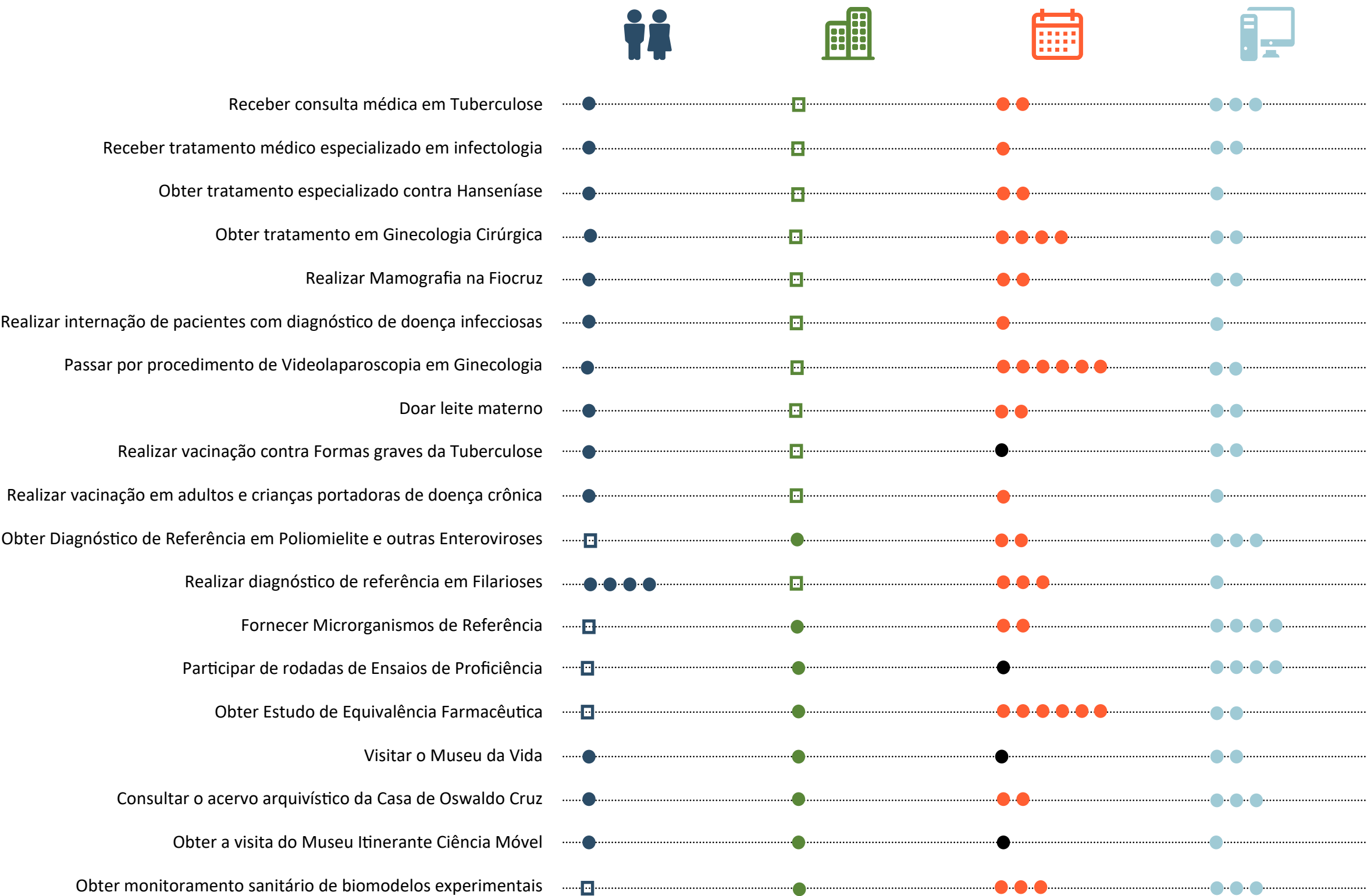
## Estágio de Digitalização dos Serviços



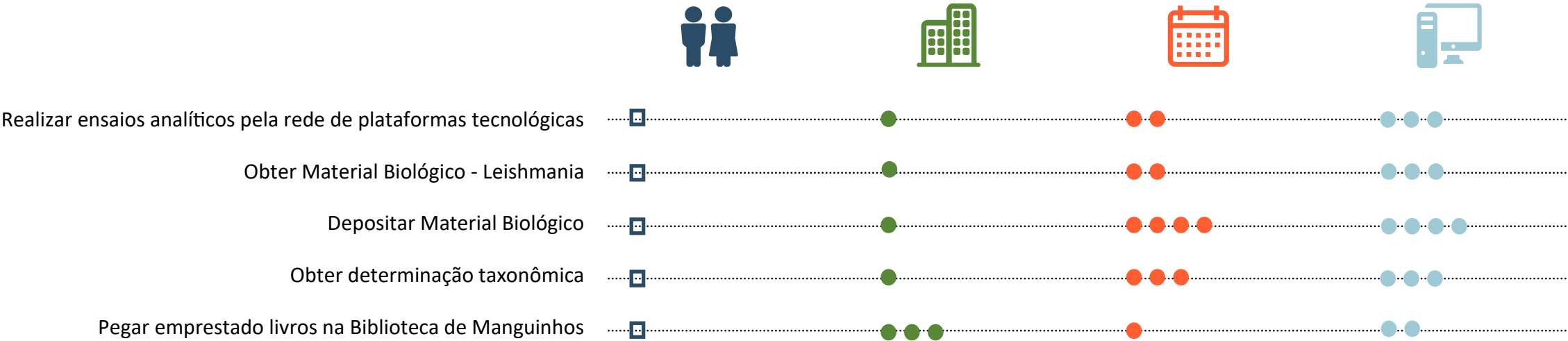
## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Fundação Oswaldo Cruz



# Fundação Oswaldo Cruz



74

Instituto Brasileiro de Museus

Ibram

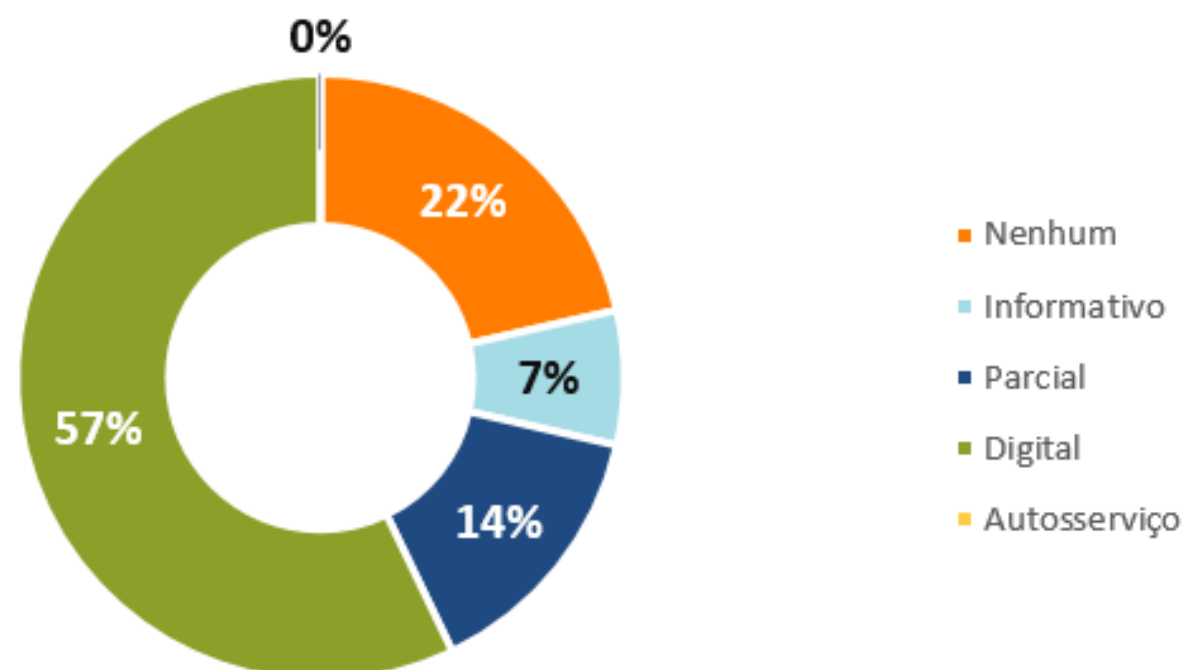
# Instituto Brasileiro de Museus

- **14** serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,80%** dos serviços públicos federais.
- **Estados e municípios** são o público alvo mais frequente, atendidos por **57,1%** dos serviços.
- Em **100%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **92,9%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **4 a 5 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Certidões da Receita Federal”, “CNPJ”, “Comprovante de endereço/residência”, “CPF”.

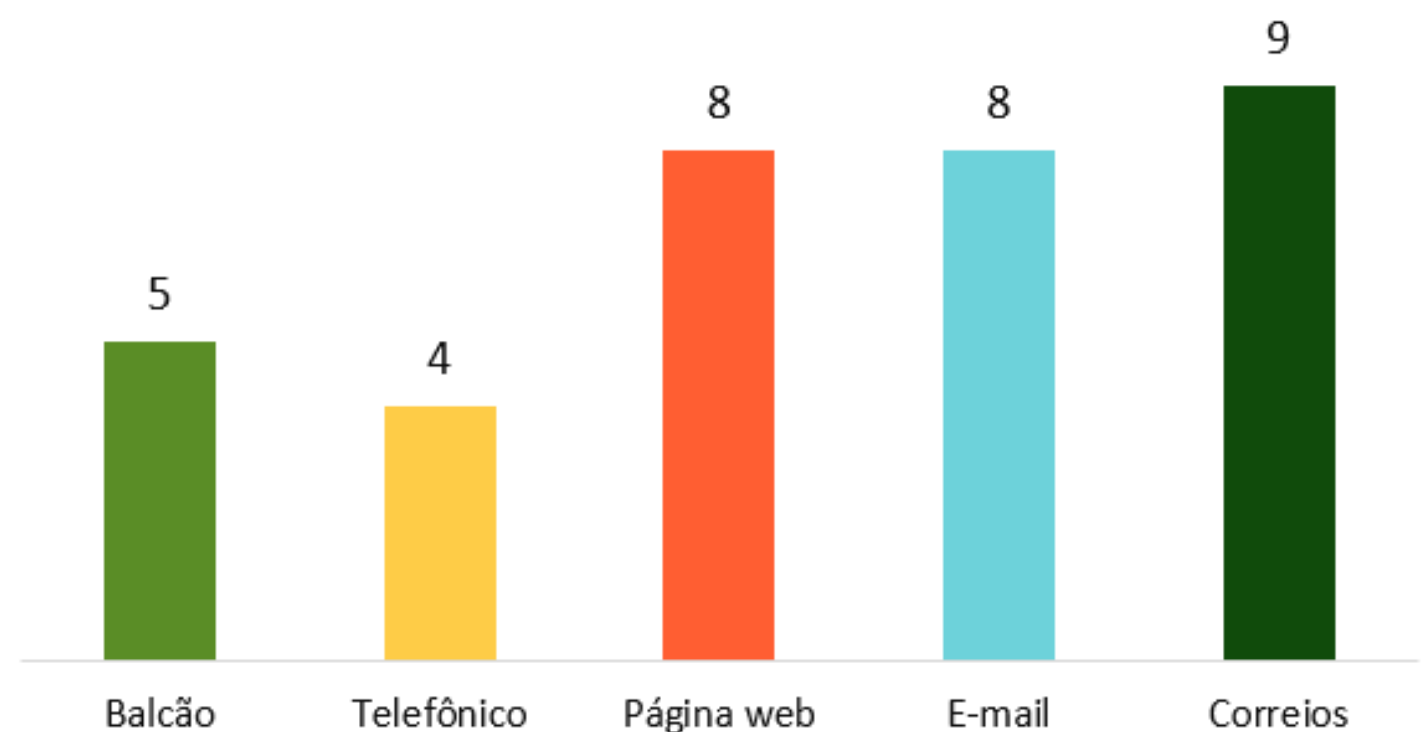
## Ferramentas mais Desejadas

1. Solução de autenticação digital - **57,1%**
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **28,6%**
3. Avaliação eletrônica pelo(a) usuário(a) - **21,4%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Brasileiro de Museus

				
Consultar acervo da Biblioteca Central do IBRAM	●	■	●	●●
Realizar visita orientada à Biblioteca Central do Ibram	●	■	●●	●
Consultar acervo da Biblioteca Depositária do IBRAM	●	●	●	●
Obter acesso ao Arquivo Central do Ibram	●	●	●●	●
Registrar Museu	■	●●	●●●	●●●
Obter apoio financeiro para ações e iniciativas de reconhecimento e valorização da memória social	●●	●	■	●●●●
Cadastrar Bens Culturais Musealizados Desaparecidos	■	●	■	●●●
Comprar publicações do IBRAM de forma não-presencial	●	■	●●	●●●●
Inscriver no Programa de Fomento aos Museus e à Memória Brasileira	■	●	●●●●●●	●●●●
Inscriver-se no Programa de Fomento aos Museus e à Memória Brasileira - Modernização de Museus	■	●	●●●●●●	●●●●
Inscriver-se no Prêmio Darcy Ribeiro	■	●	●●●●●●	●●●●
Inscriver-se no Prêmio Modernização de Museus: Microprojetos	■	●	●●●●●●	●●●●
Inscriver-se no Prêmio Pontos de Memória	●	●	●●●●●●	●●●●
Obter autorização de uso da marca do Instituto Brasileiro de Museus	■	●●●●●	●	●●●●

75

Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico

Nacional

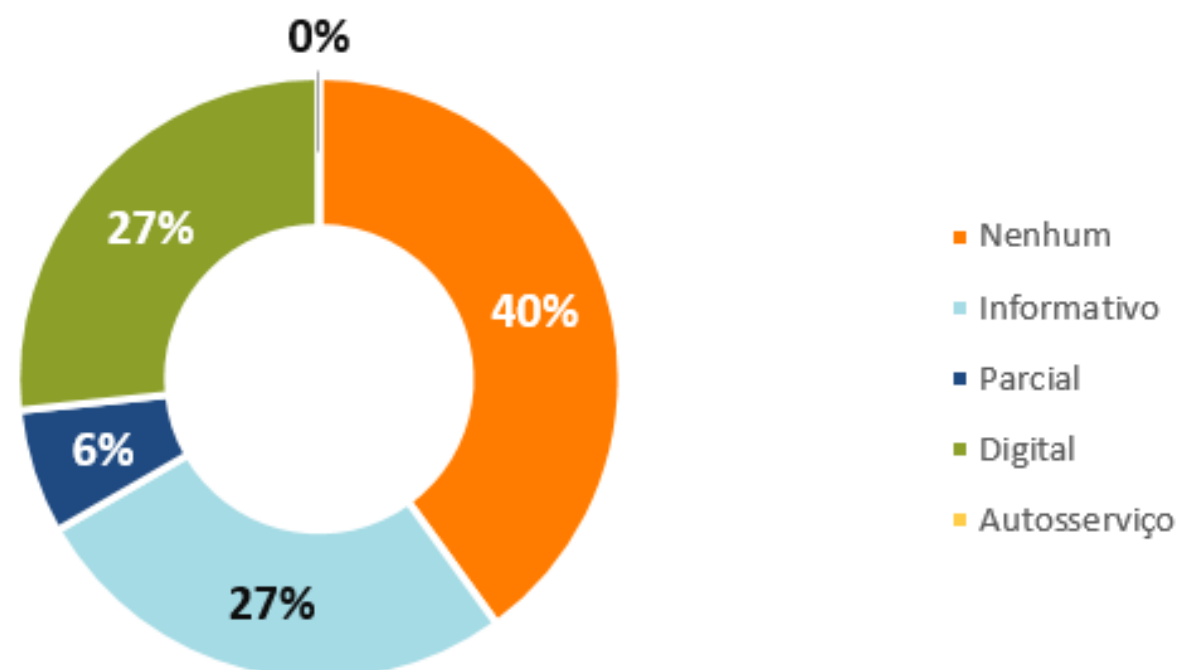
IPHAN



# Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional

- **15** serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,86%** dos serviços públicos federais.
- **Órgãos da administração direta** são o público alvo mais frequente, atendidos por **86,7%** dos serviços.
- Em **86,7%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **78,6%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “CPF”, “Carteira de identidade”, “CNPJ”, “Comprovante de endereço/residência”.

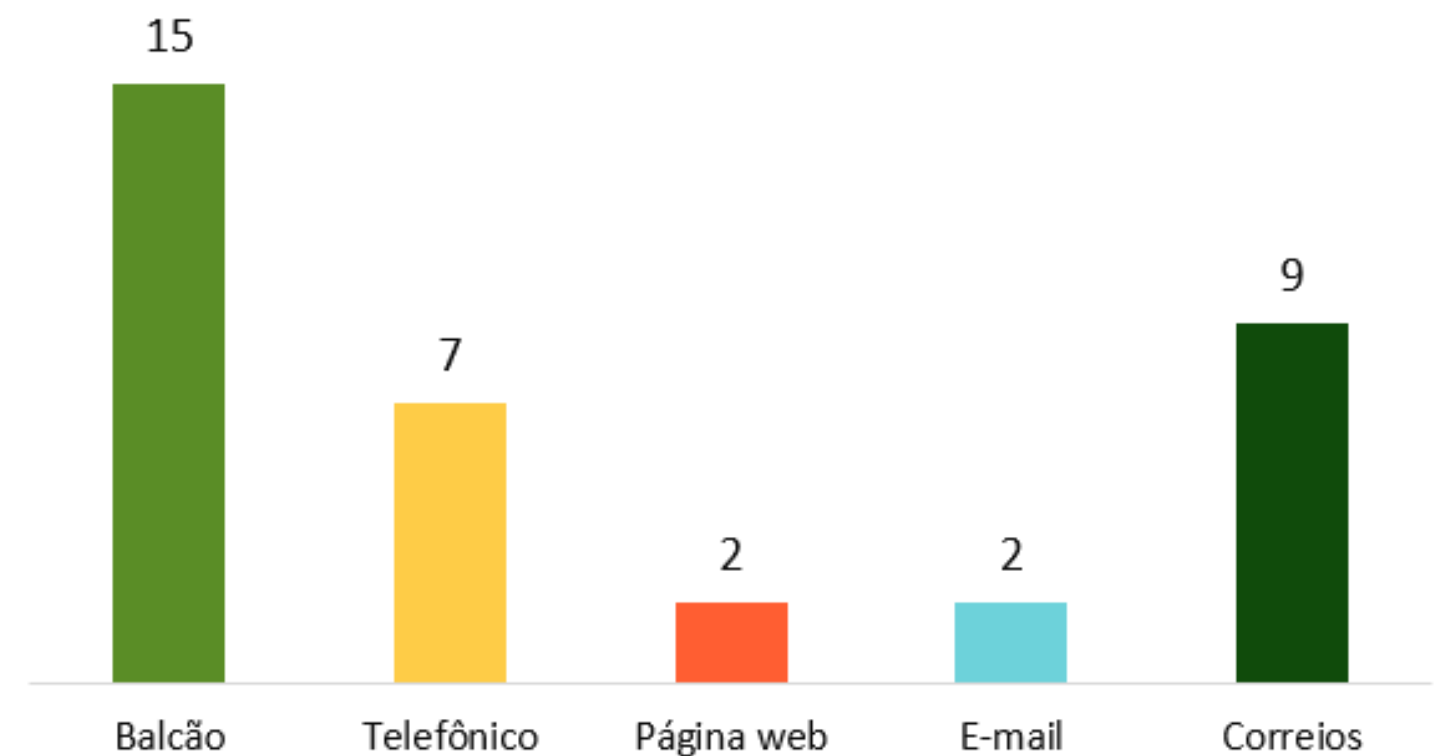
## Estágio de Digitalização dos Serviços



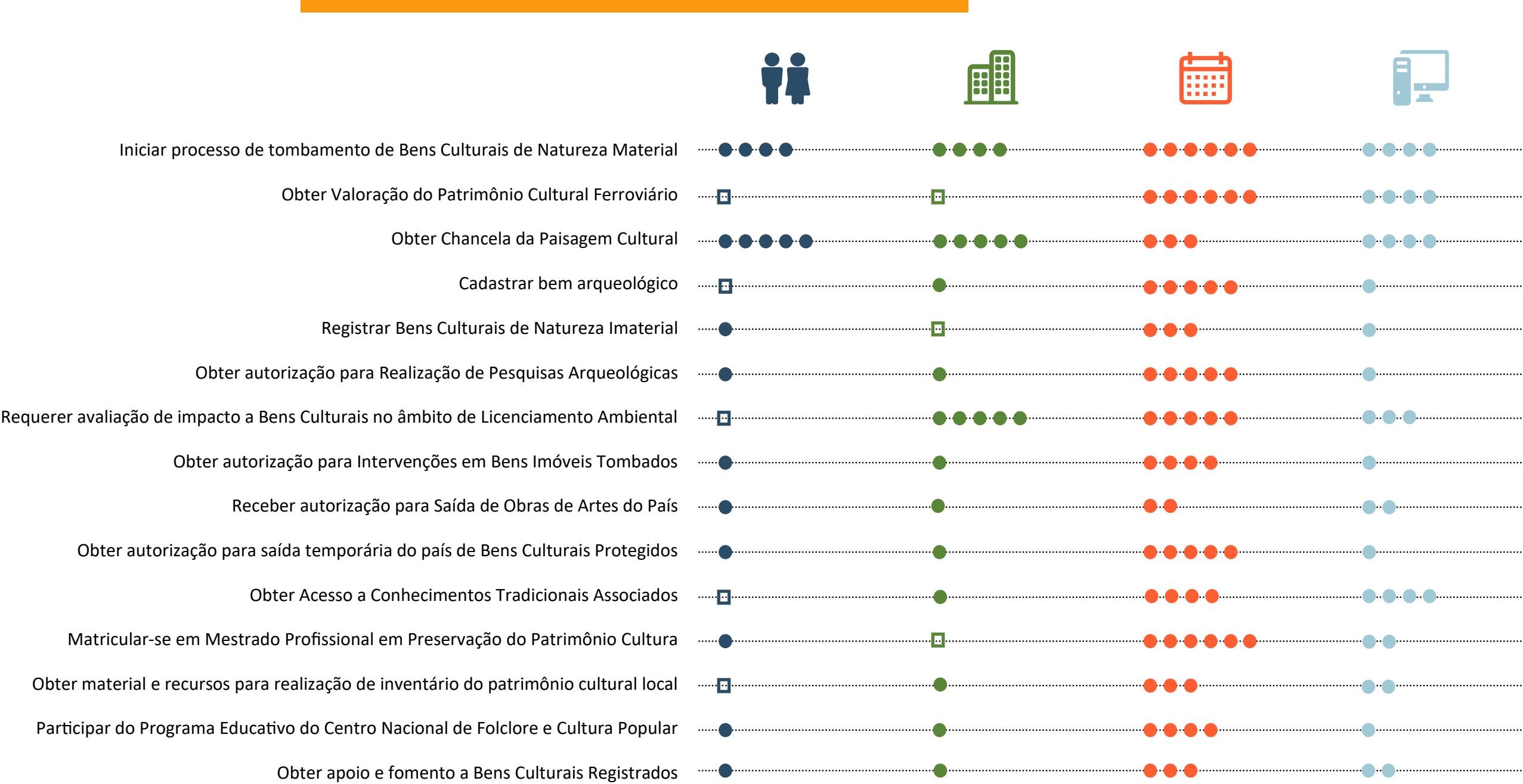
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **100%**
2. Solução de autenticação digital - **93,3%**
3. Avaliação eletrônica pelo(a) usuário(a)- **86,7%**

## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional



76

Instituto Nacional de Educação de Surdos

INES

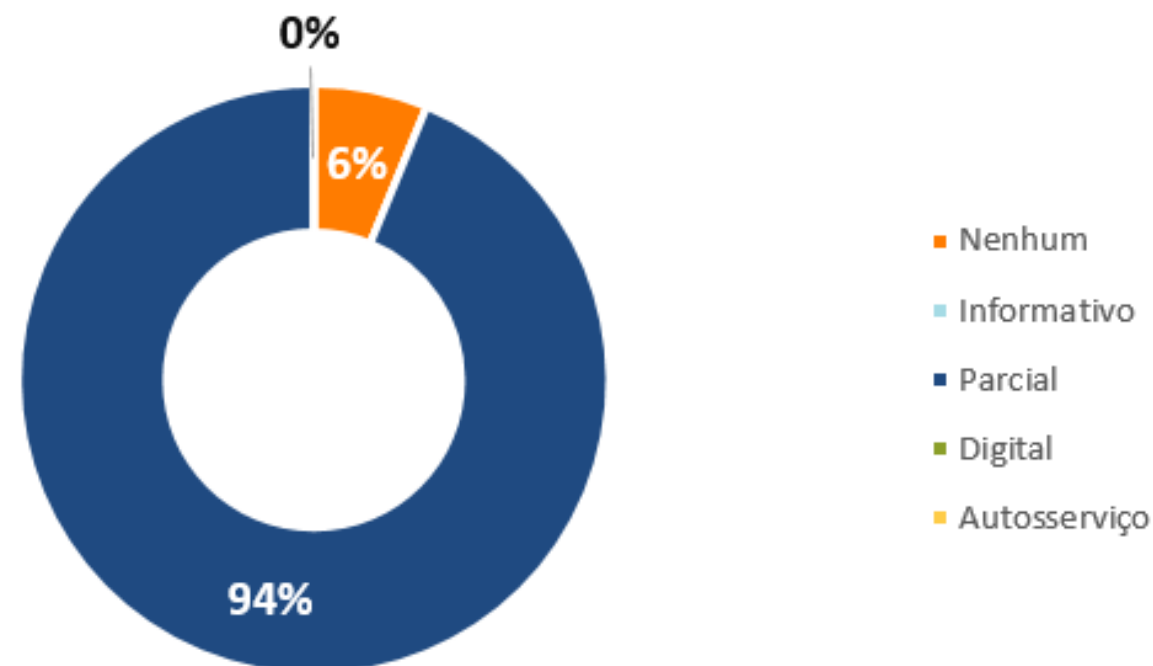
# Instituto Nacional de Educação de Surdos

- **16** serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,92%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **100%** dos serviços.
- Em **68,8%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **50,0%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Comprovante de endereço/residência”, “CPF”.

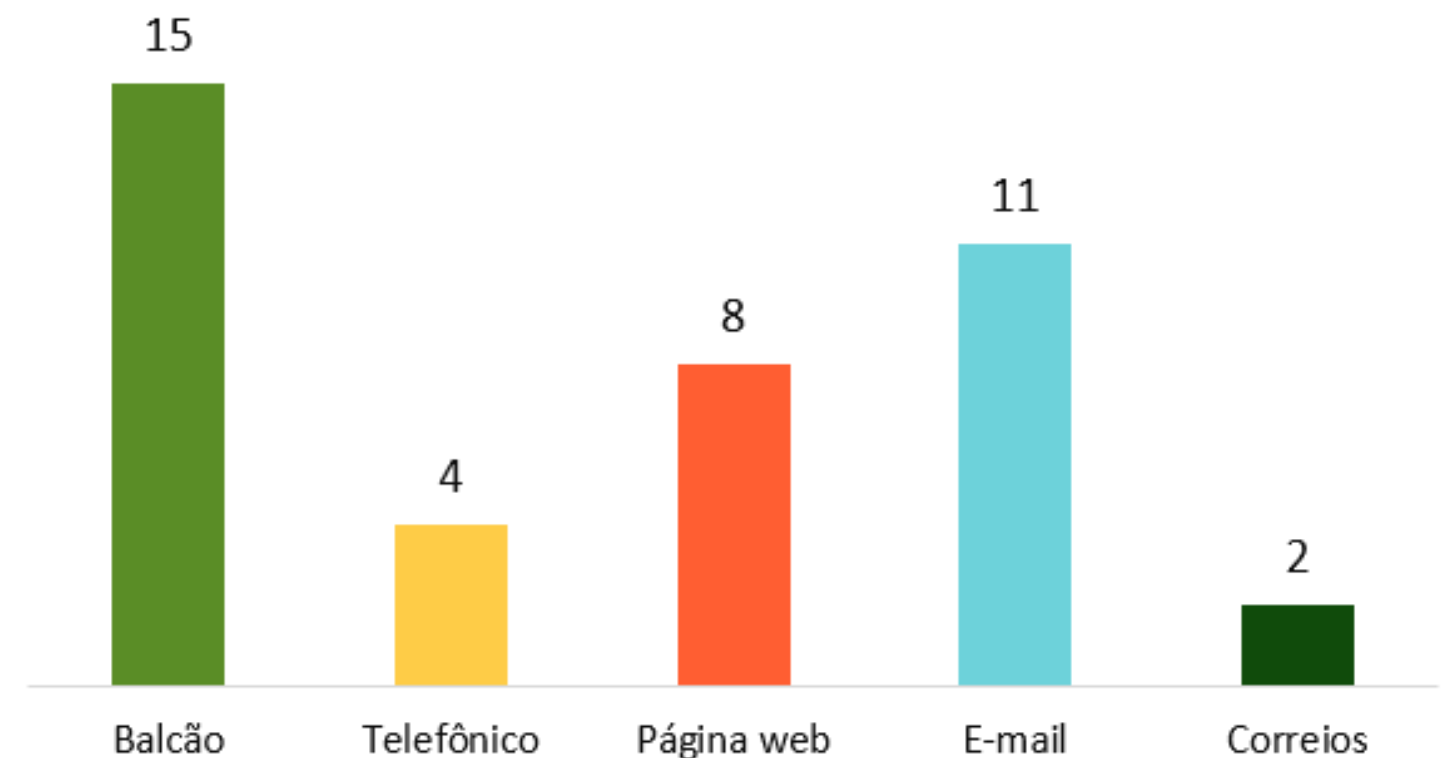
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **66,7%**
2. Avaliação eletrônica pelo(a) usuário(a) - **60,0%**
3. Central de notificações (sms, push, etc) - **46,7%**

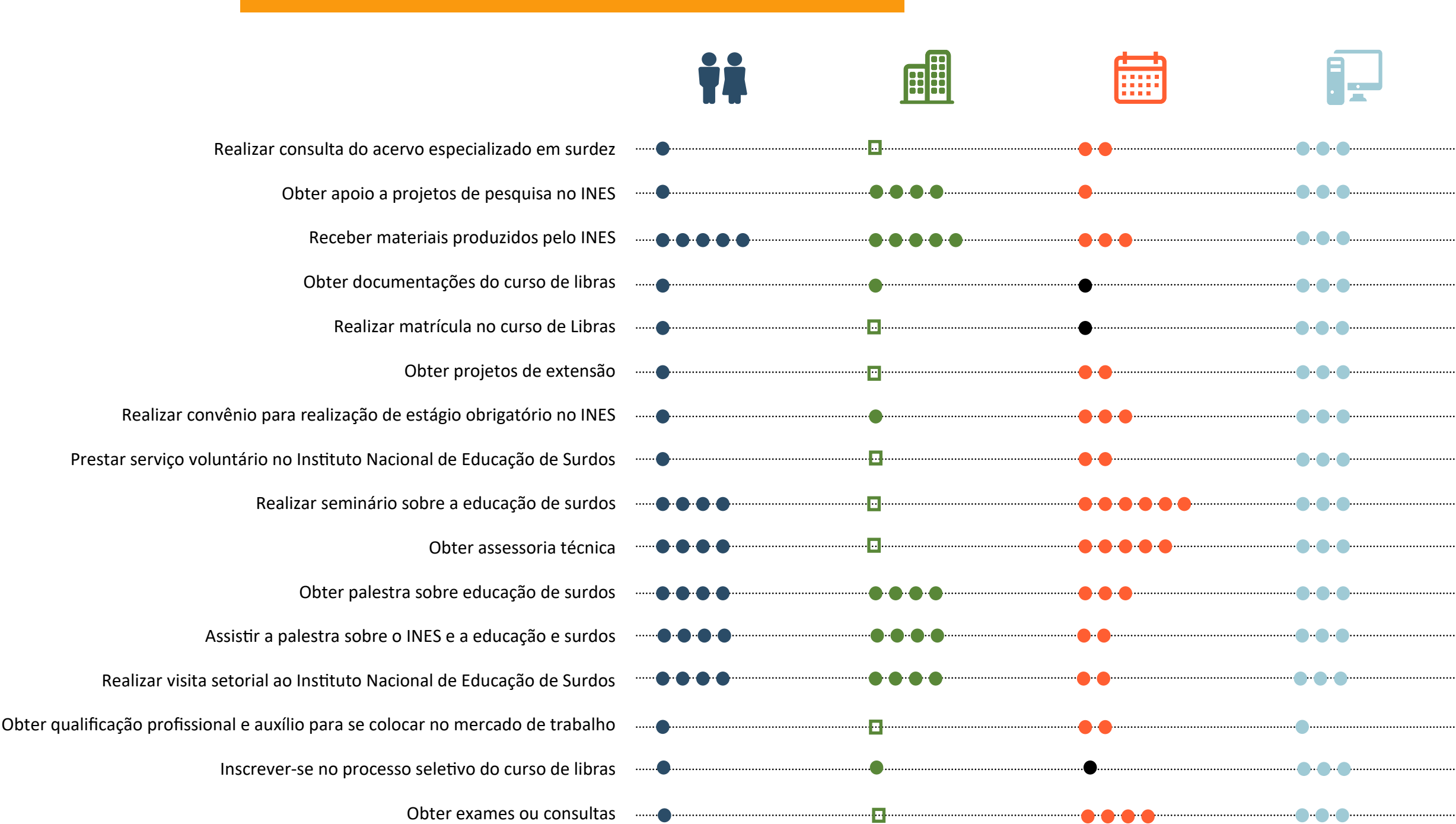
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Nacional de Educação de Surdos



77

Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas

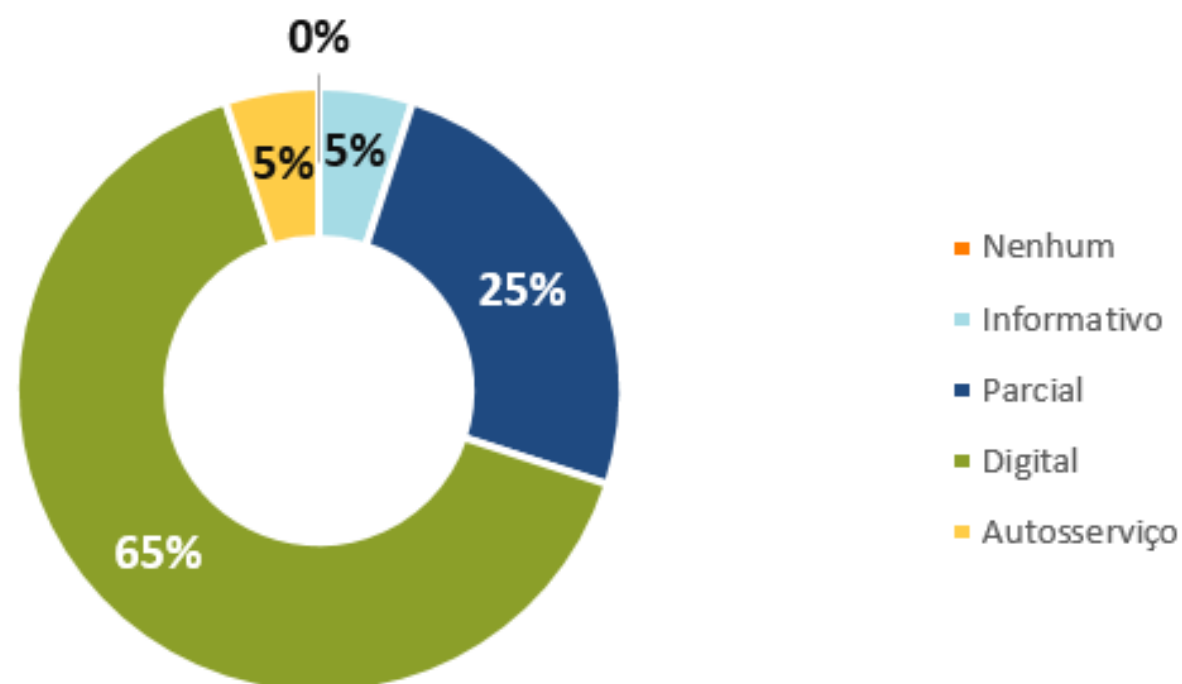
Educacionais Anísio Teixeira

Inep

# Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

- **20** serviços públicos de atendimento prestados, ou **1,15%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **60,0%** dos serviços.
- Em **55,0%** dos serviços a **execução** tem algumas etapas do serviço executadas pelo órgão, enquanto outras são executadas por outros (órgãos, entidades, associações, etc.).
- **80,0%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **15,0%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CPF”, “Diploma”, “Carteira de identidade de estrangeiro”.

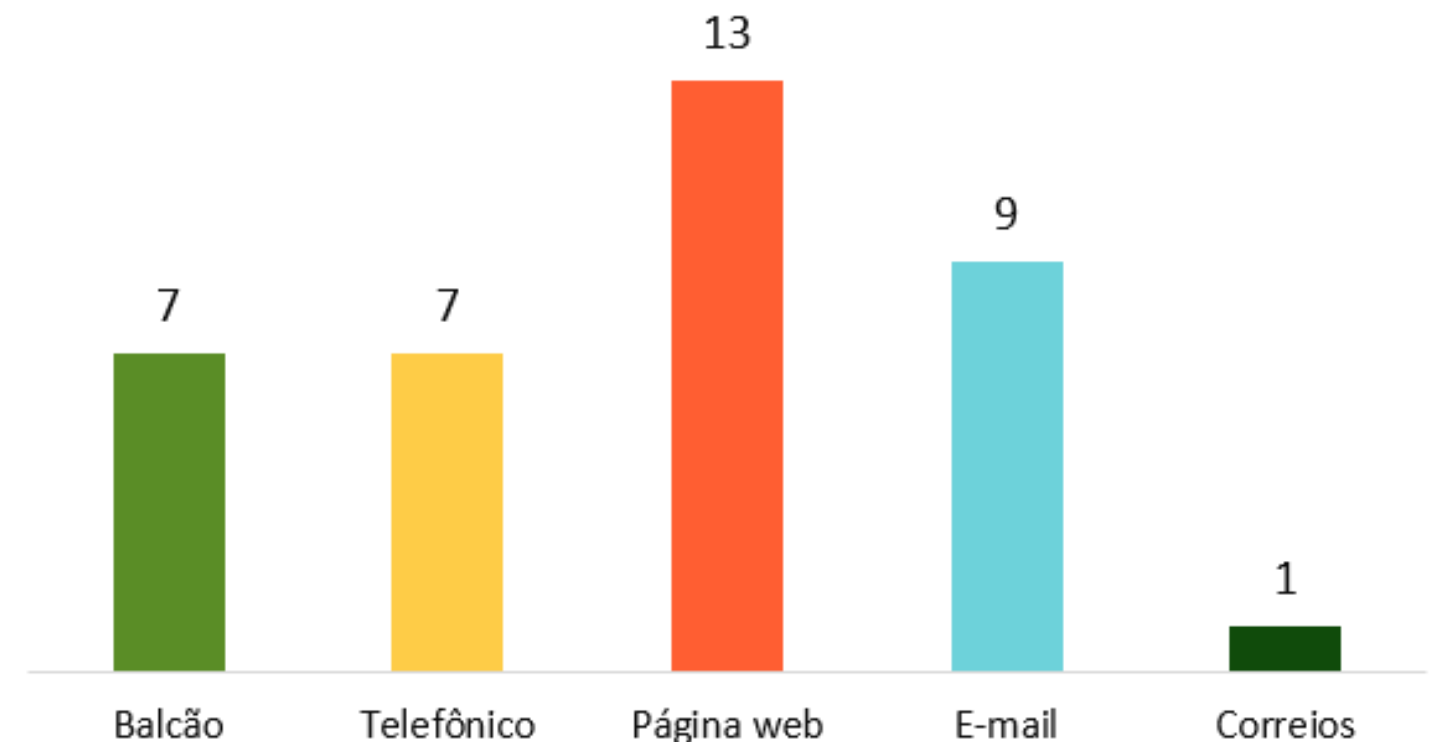
## Estágio de Digitalização dos Serviços



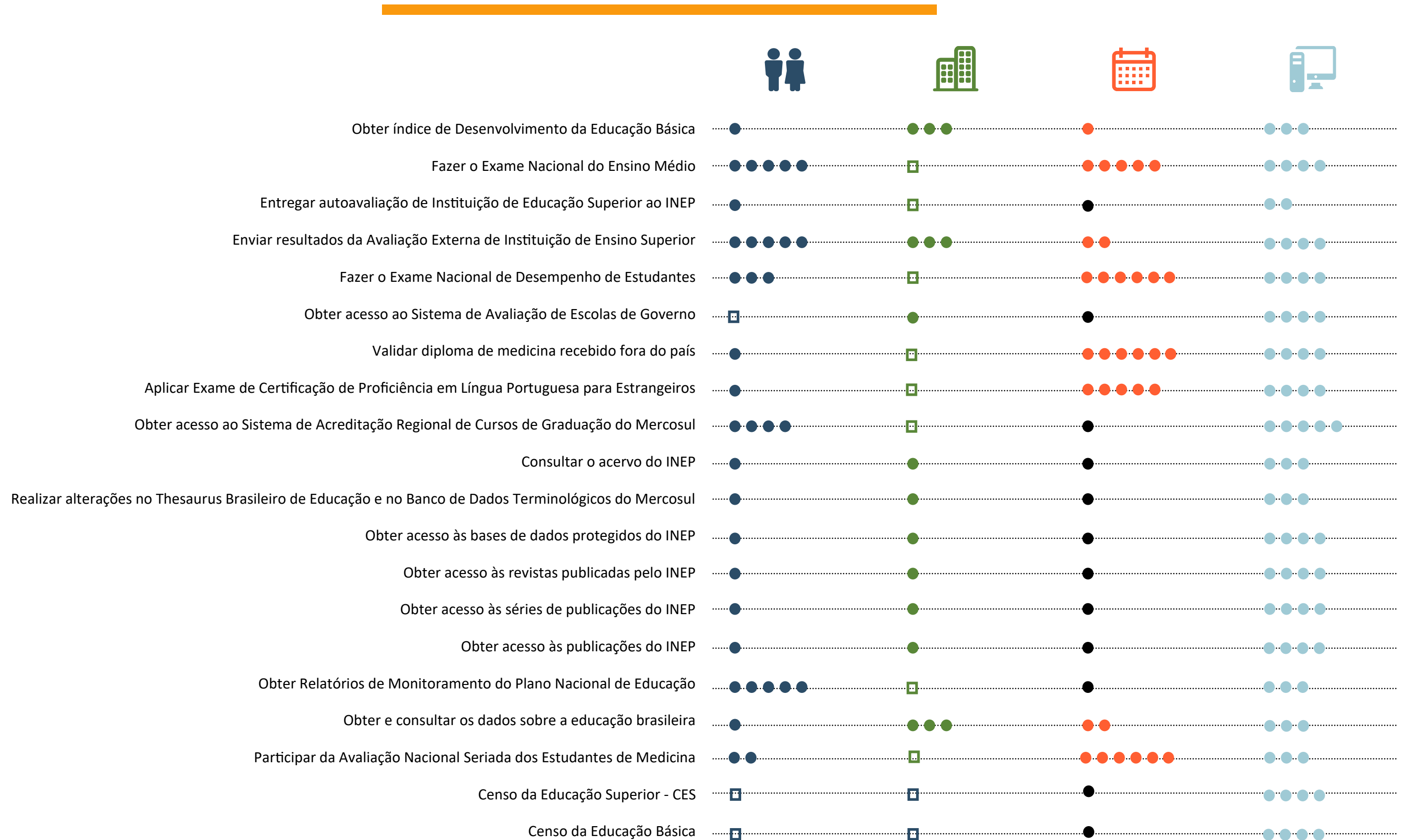
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços e Avaliação eletrônica pelo(a) usuário(a) - **30,0%**
2. Meio de pagamento eletrônico (no formato e-commerce), Solução de call-center (atendimento telefônico) e Central de notificações (sms, push, etc) - **15,0X%**
3. X - **XX,X%**

## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira





78

Instituto Nacional de Seguro Social

INSS

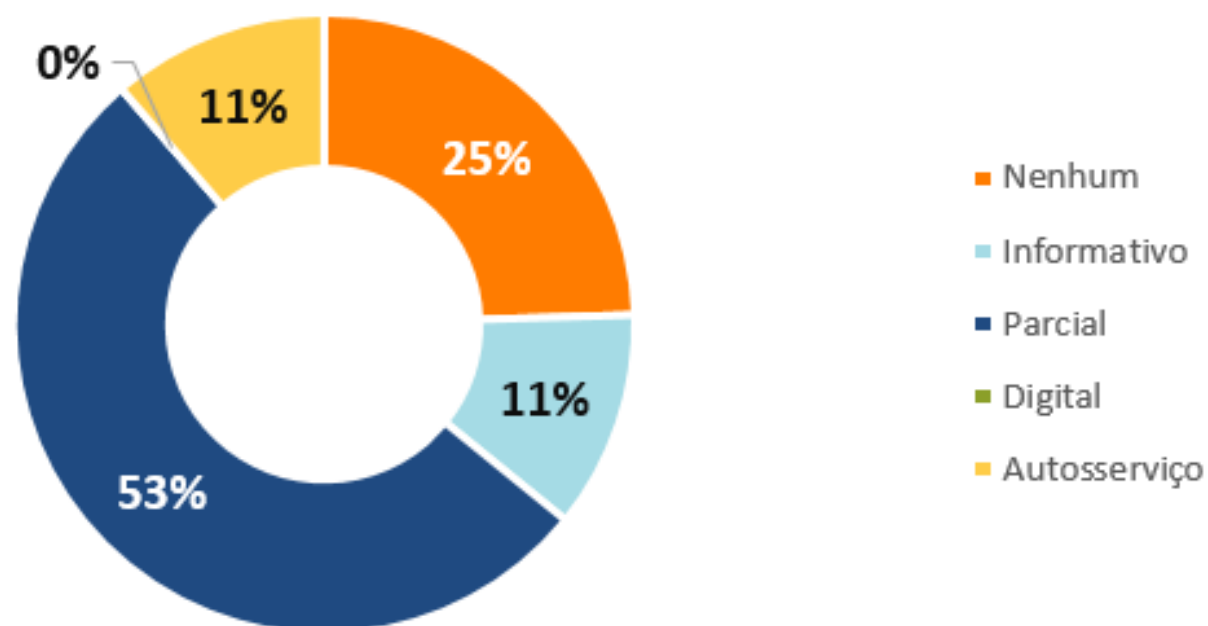
# Instituto Nacional de Seguro Social

- **53** serviços públicos de atendimento prestados, ou **3,05%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **98,1%** dos serviços.
- Em **98,1%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CPF”, “Carteira de trabalho”.

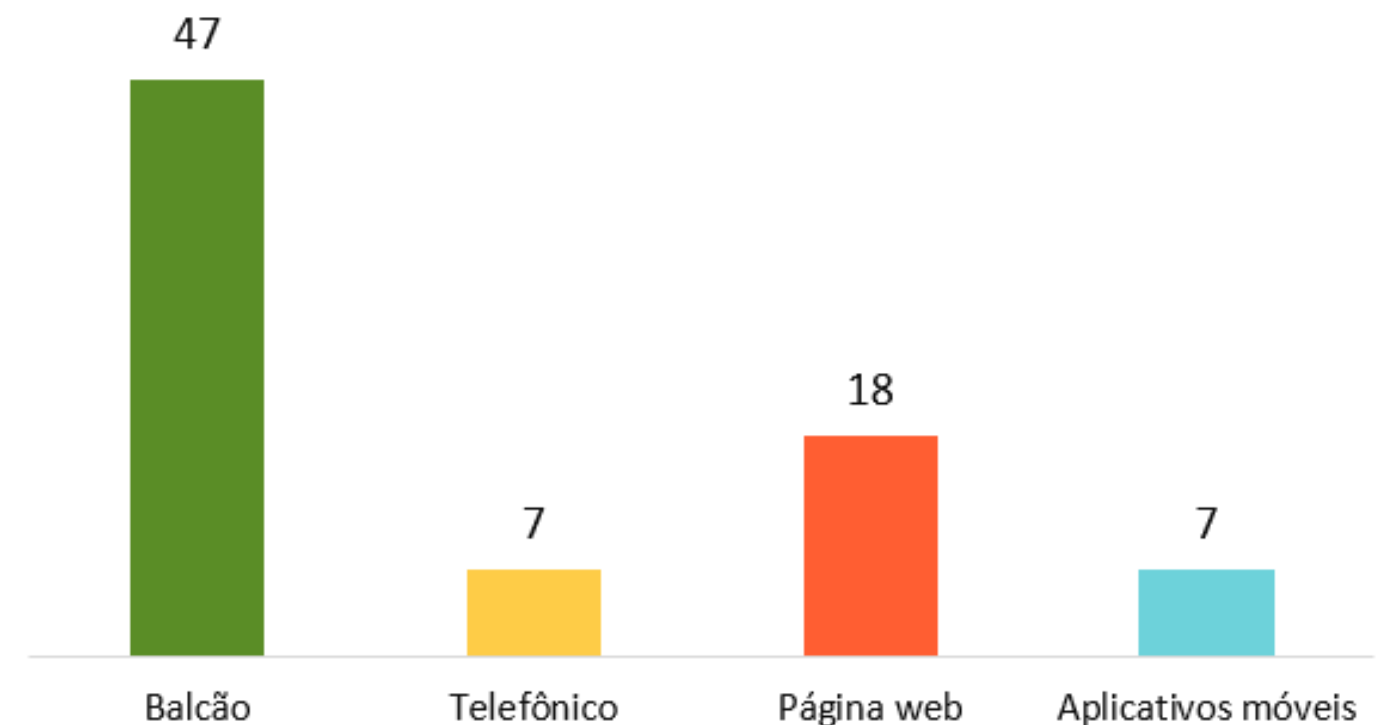
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **80,4%**
2. Solução de autenticação digital– **62,7%**
3. Central de notificações (sms, push, etc) - **29,4%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços







## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



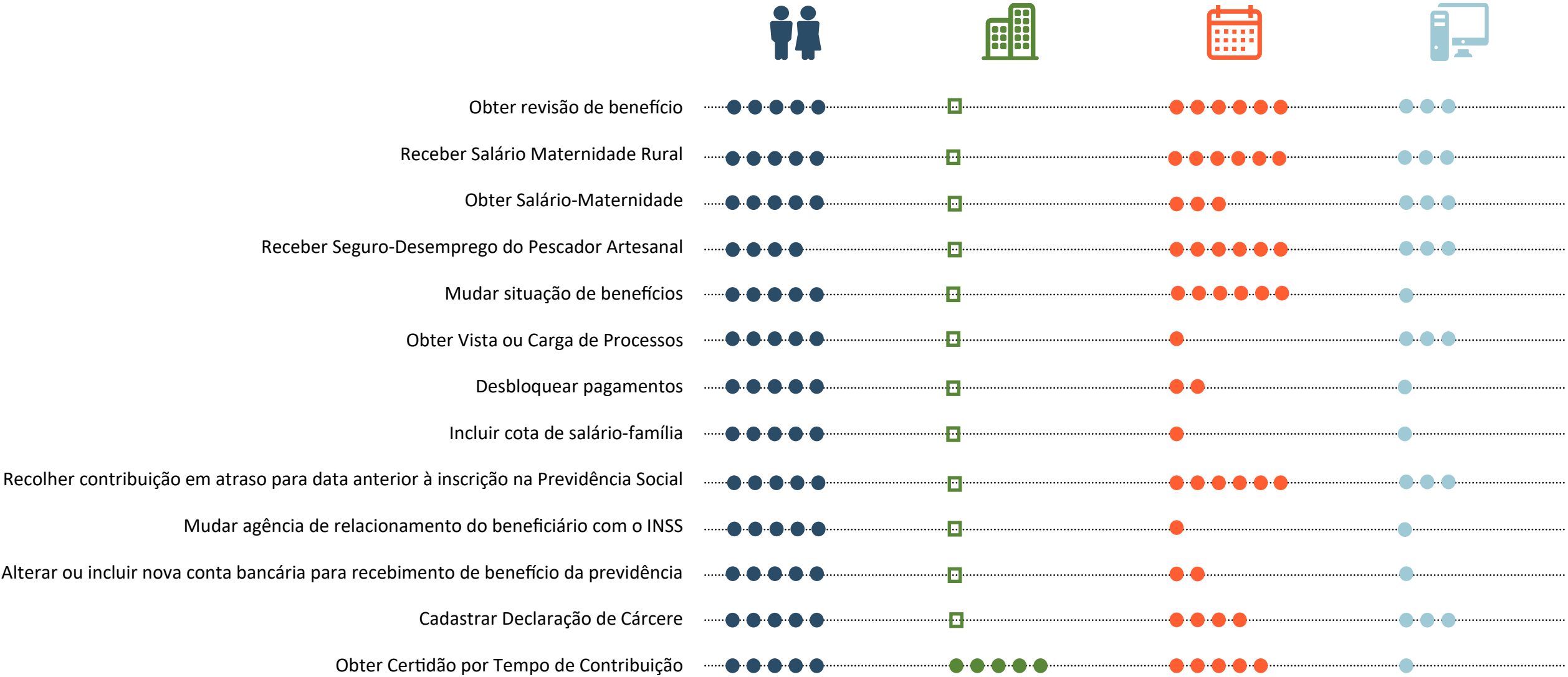
# Instituto Nacional de Seguro Social



# Instituto Nacional de Seguro Social

				
Obter Carta de Concessão e Memória de Cálculo do PIS ou PASEP	●●●●	■	●●●	●●●
Registrar Comunicação de Acidente de Trabalho	●●●	■	●	●
Obter Cópia de Processo no INSS	●●●●●	■	●●●●	●
Obter declaração de não recebimento de benefícios do INSS	●●●●●	■	●	●●●●●
Obter Declaração de Regularidade da Situação do Contribuinte Individual	●●●●	■	●	●●●●●
Emitir Extrato de Pagamento de Benefício	●●●●●	■	●	●●●●●
Obter Extrato do INSS para Imposto de Renda	●●●●●	■	●	●●●●●
Obter extrato previdenciário	●●●●●	■	●	●●●●●
Obter Histórico de Consignações	●●●●●	■	●	●●●●●
Inscriver-se junto à Previdência Social	●●●●●	■	●	●●●
Marcar ou remarcar perícia médica do INSS	●●●●●	■	●	●●●
Solicitar atendimento no Instituto Nacional do Seguro Social	●●●●●	■	●	●●●
Solicitar Pagamento Alternativo de Benefício	●●●●●	■	●●	●
Receber Pecúlio	●●●	■	●●●	●
Receber Pensão Rural	●●●●●	■	●●●●●●	●●●
Receber Pensão Urbana	●●●●●	■	●●●●●●	●●●
Requerer ao INSS	●●●●●	■	●●●	●●●
Contestar decisão de indeferimento de benefício previdenciário	●●●●●	■	●●●●●●	●●●
Contestar decisão em relação ao Seguro Defeso	●●●●	■	●●●●●	●●●
Requerer antecipação de pagamento	●●●●	■	●	●●●

# Instituto Nacional de Seguro Social



79

Ministério da Cultura

MinC

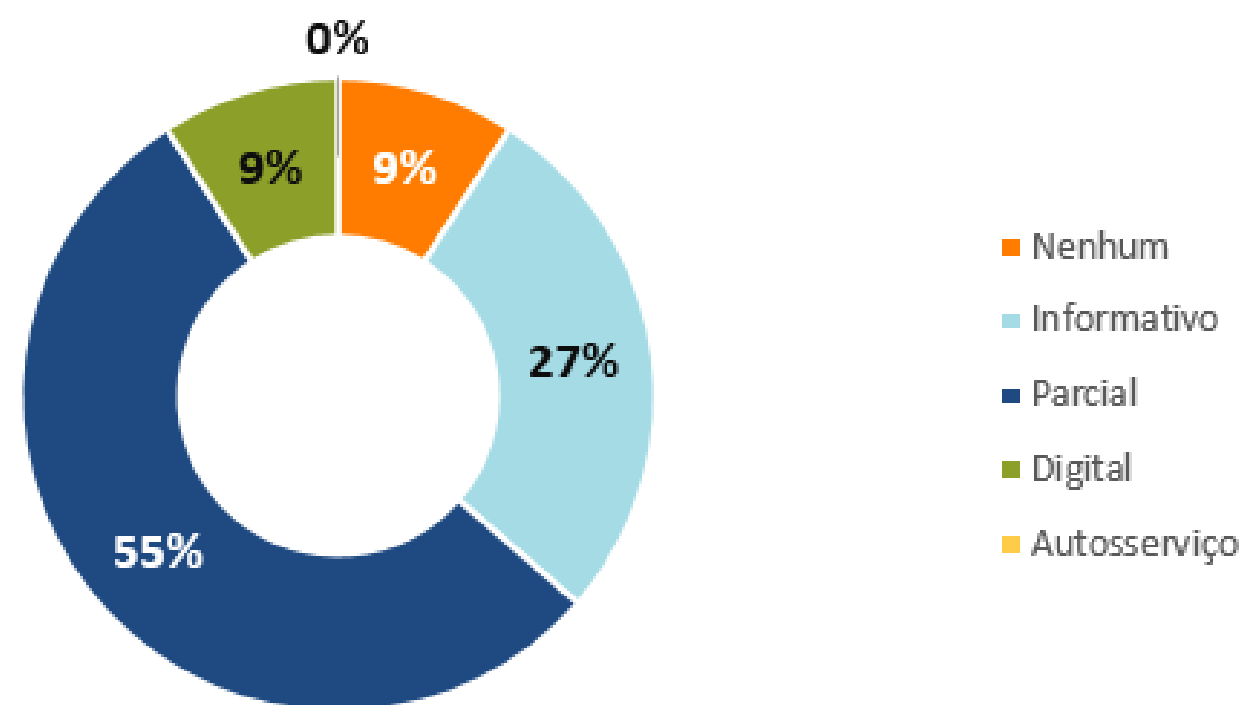
# Ministério da Cultura

- **11** serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,63%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **63,6%** dos serviços.
- Em **81,8%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **72,7%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **3 a 4 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **XX,XX%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Certidões da Receita Federal”, “CNPJ”, “Comprovante de endereço/residência”, “CPF”.

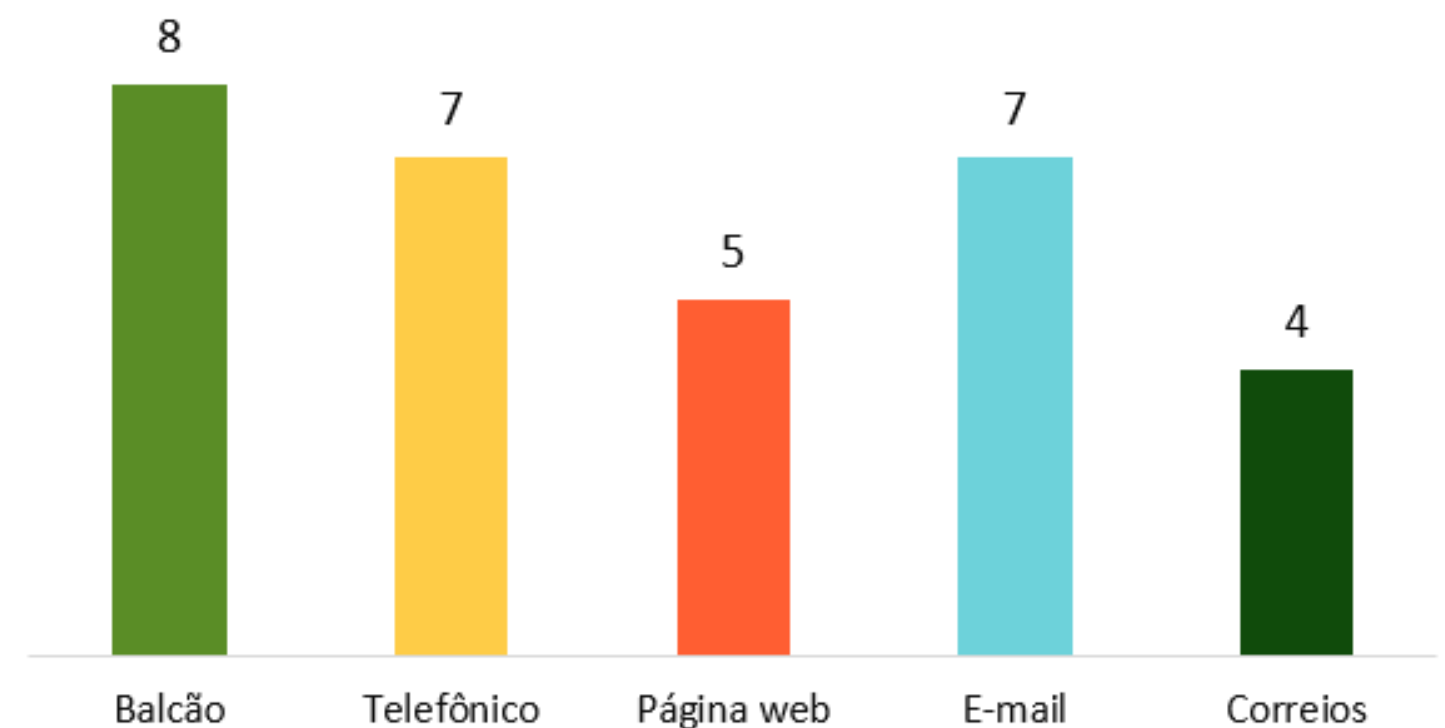
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **72,7%**
2. Avaliação eletrônica pelo(a) usuário(a) - **54,5%**
3. Solução de georreferenciamento - **36,4%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Ministério da Cultura





80

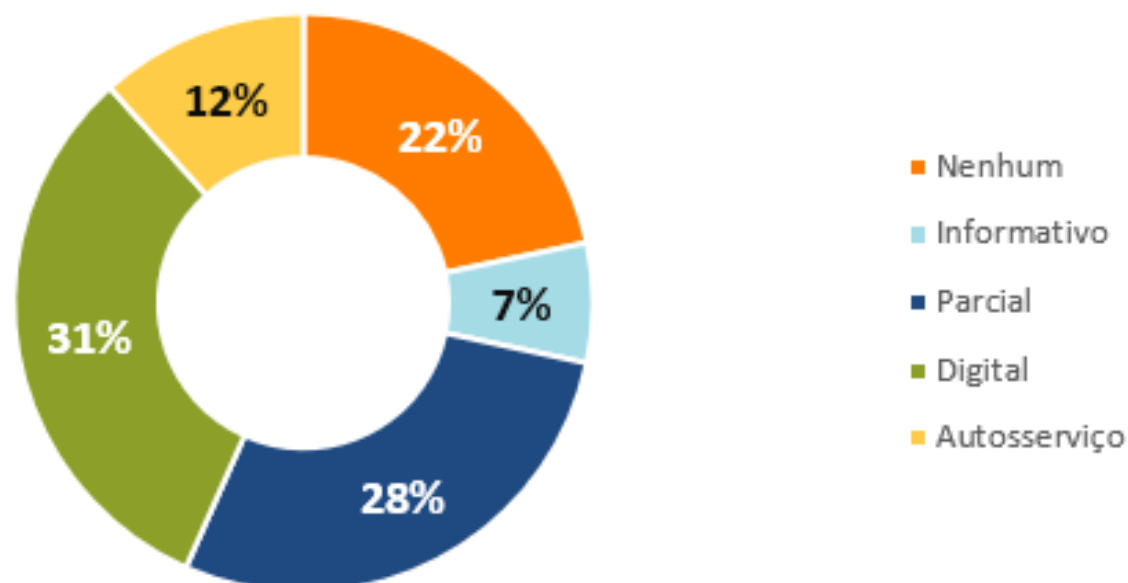
Ministério da Educação

MEC

# Ministério da Educação

- **60** serviços públicos de atendimento prestados, ou **3,45%** dos serviços públicos federais.
- **Estados e municípios** são o público alvo mais frequente, atendidos por **48,3%** dos serviços.
- Em **76,7%** dos serviços a **execução** tem algumas etapas do serviço executadas pelo seu órgão, enquanto outras são executadas por outros (órgãos, entidades, associações, etc.).
- **93,3%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **20,0%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CNPJ”, “Comprovante de endereço/residência”, “CPF”, “Diploma”.

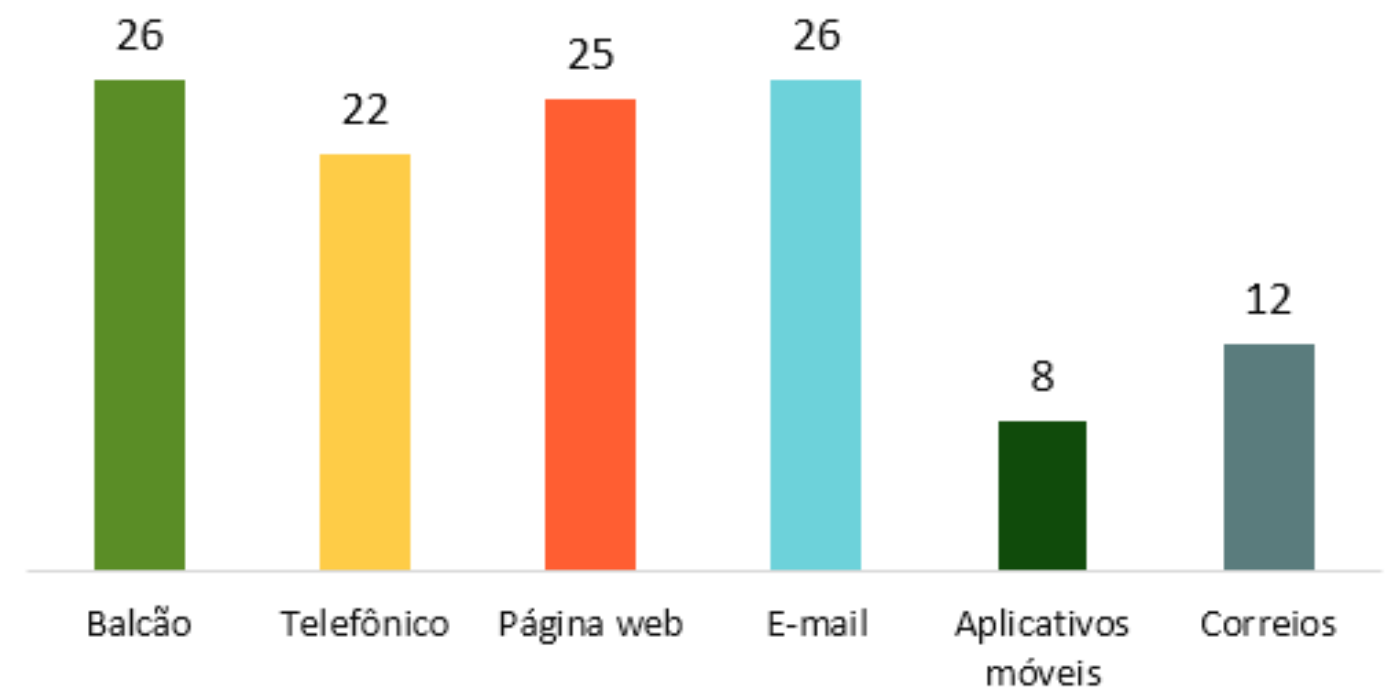
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Ferramentas mais Desejadas

1. Avaliação eletrônica pelo (a) usuário (a) - **39,7%**
2. Solução de call-center (atendimento telefônico) - **34,5%**
3. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **24,1%**

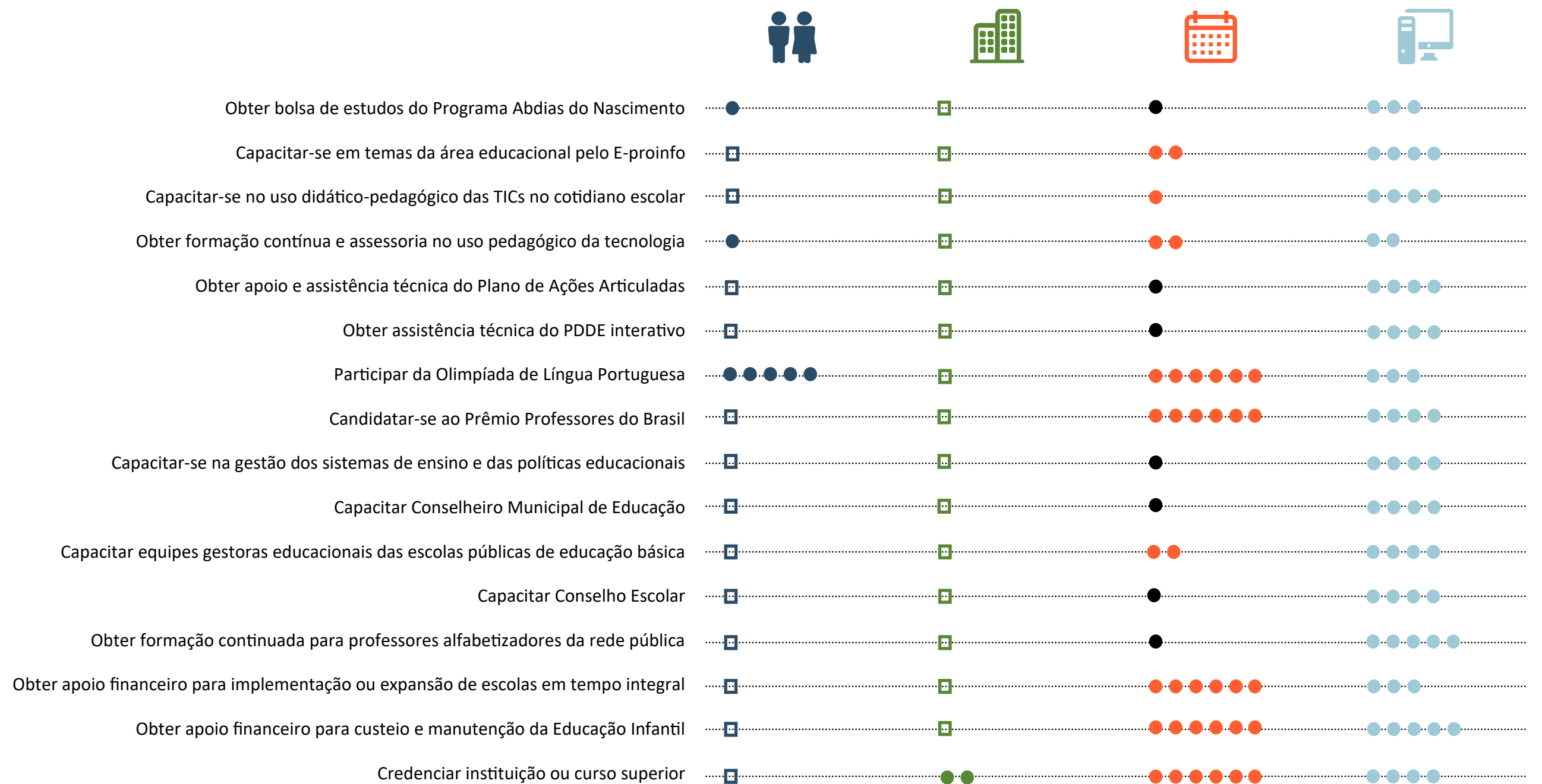
## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



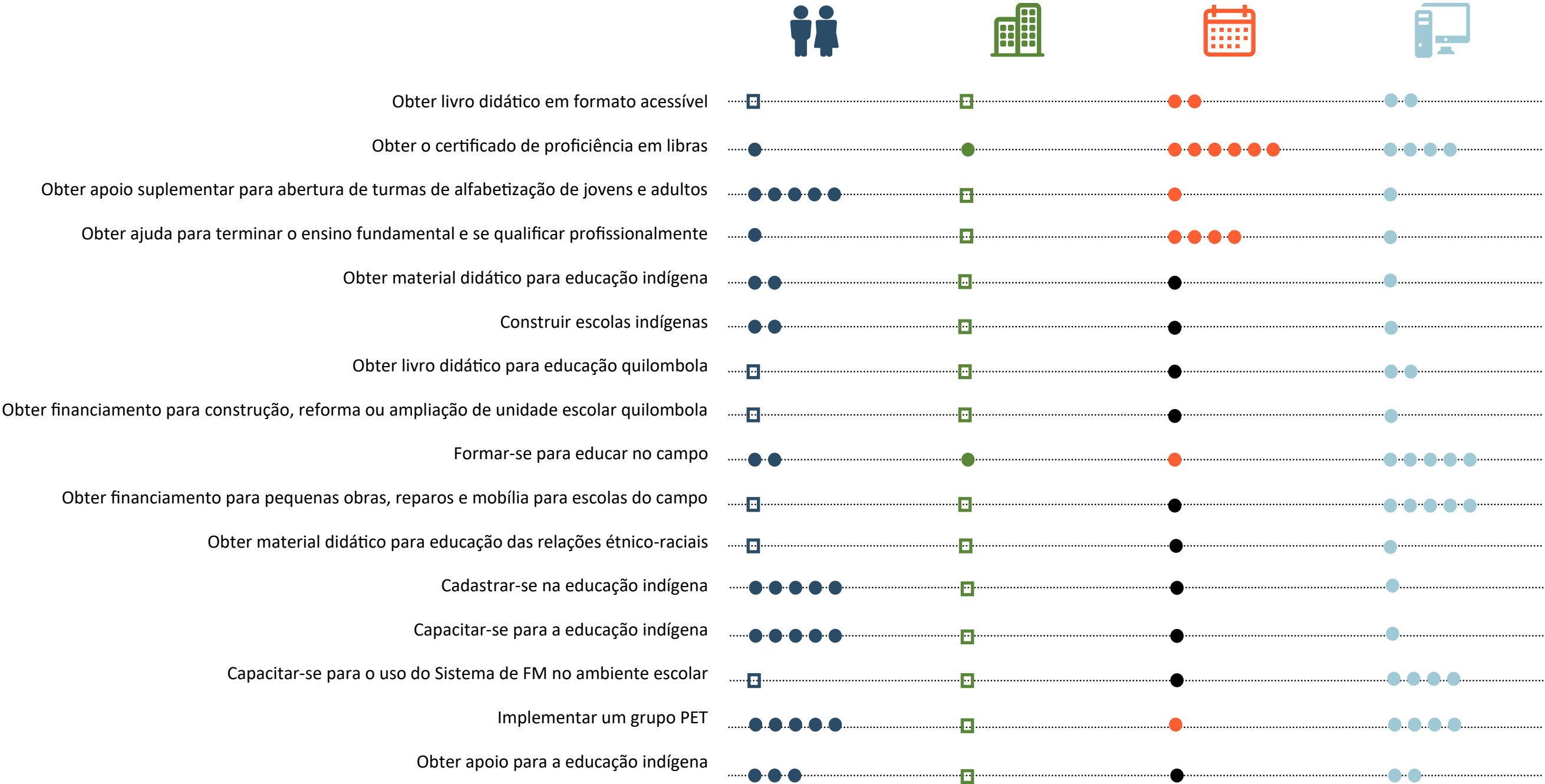
# Ministério da Educação



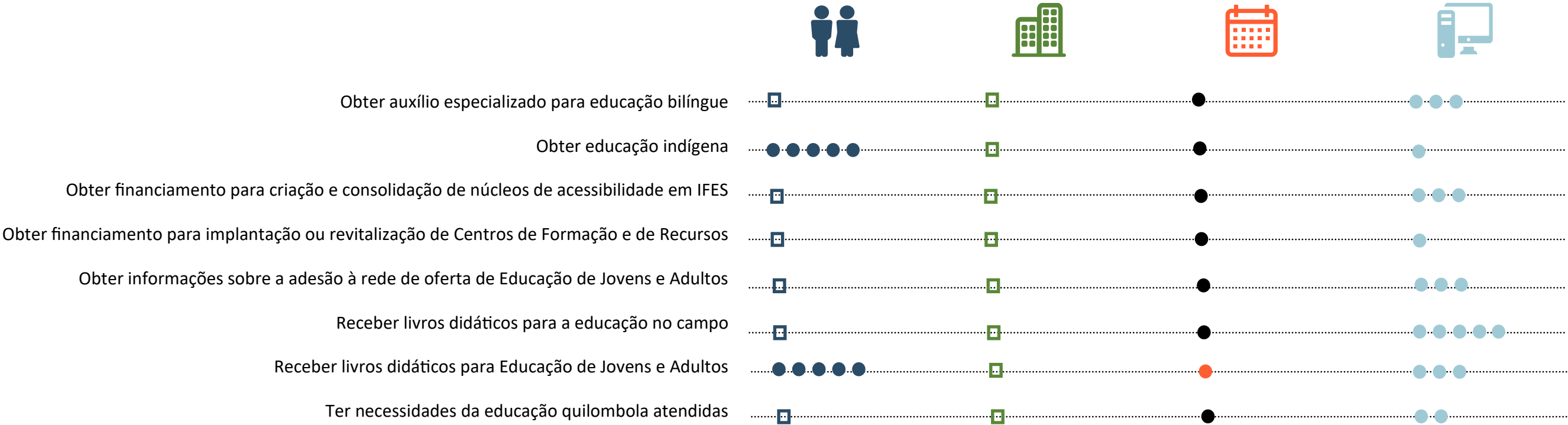
# Ministério da Educação



# Ministério da Educação



# Ministério da Educação



81

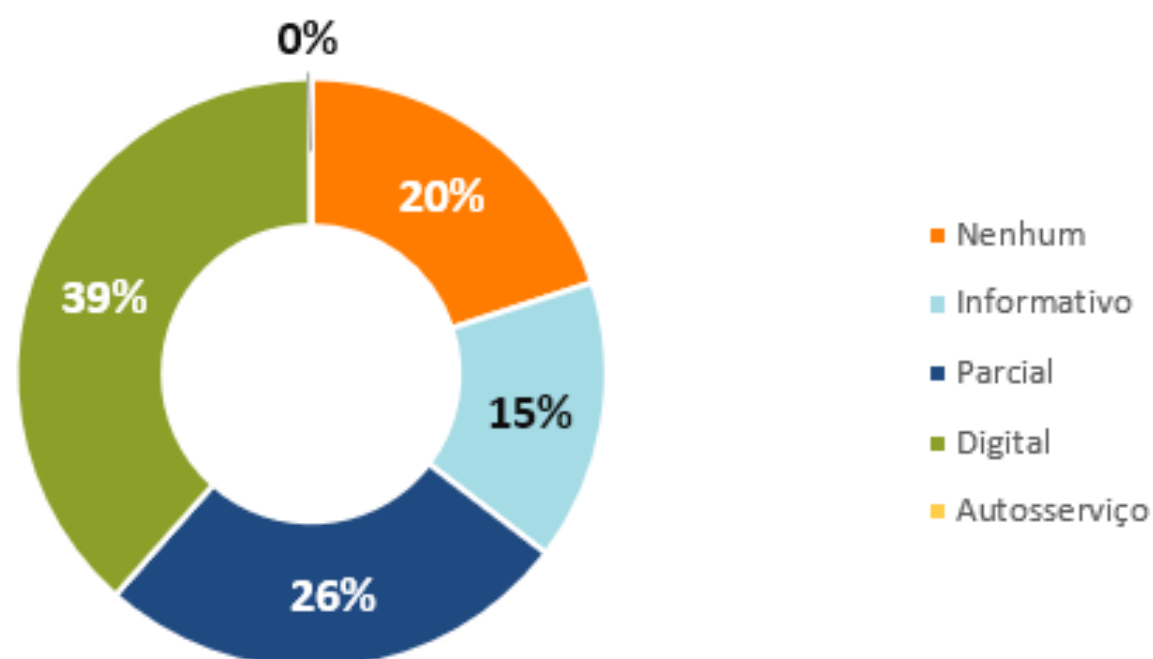
Ministério da Saúde

MS

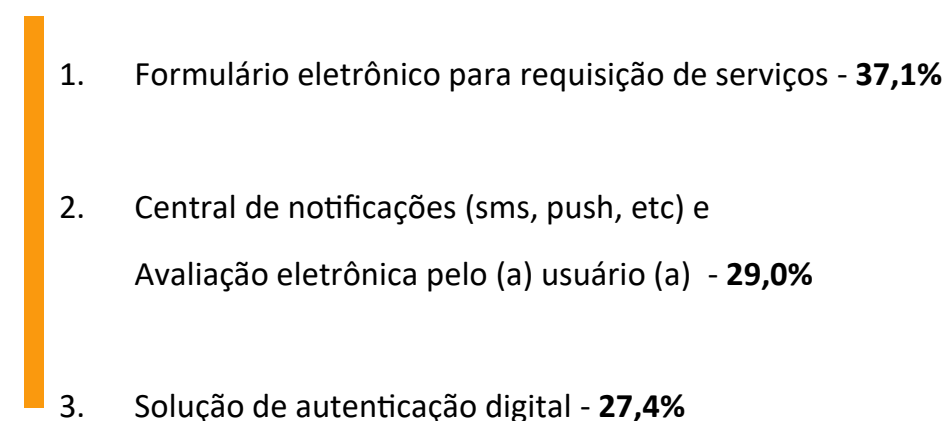
# Ministério da Saúde

- **65** serviços públicos de atendimento prestados, ou **3,74%** dos serviços públicos federais.
- **Estados e municípios e os Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **58,5%** e **50,8%** dos serviços, respectivamente.
- Em **61,5%** dos serviços a **execução** é realizada algumas etapas pelo seu órgão, enquanto outras são executadas por outros (órgãos, entid)
- **98,5%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em **18,5%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Cartão do SUS”, “Carteira de identidade” e “CPF”.

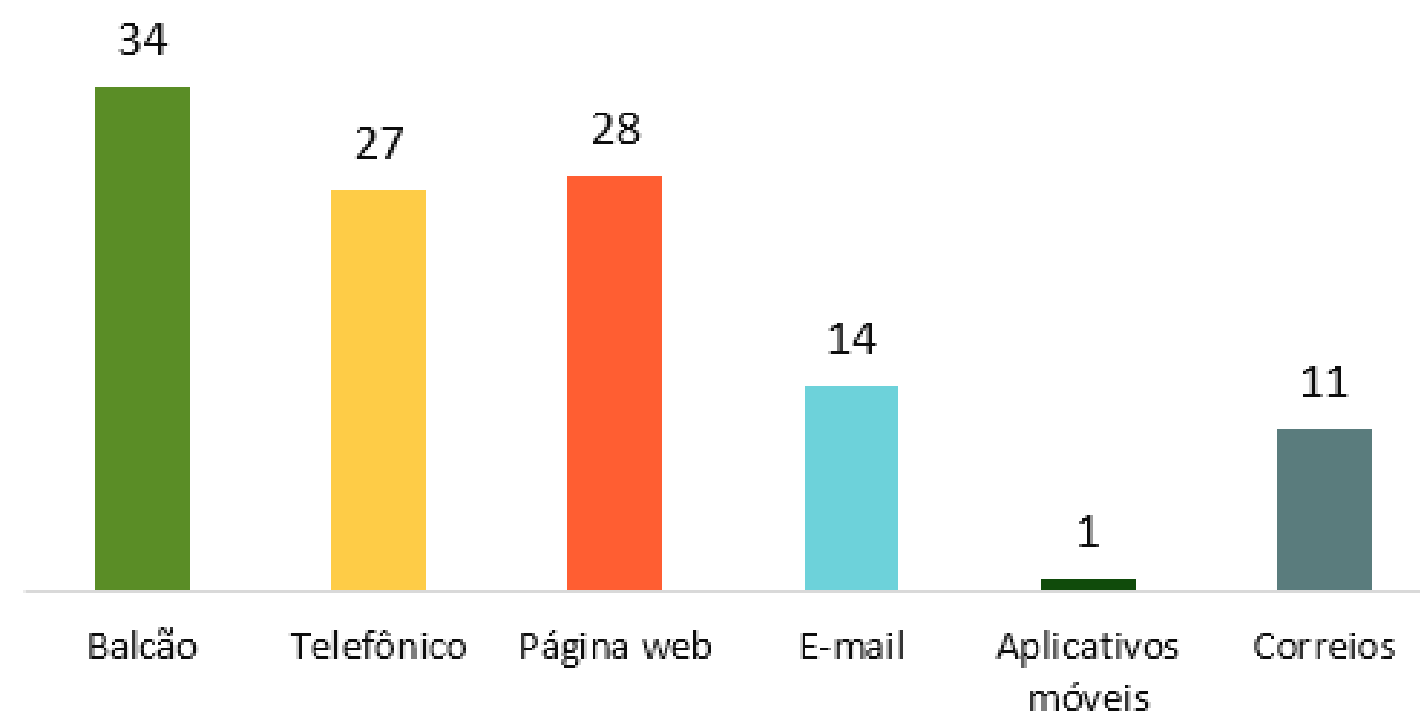
## Estágio de Digitalização dos Serviços



## Ferramentas mais Desejadas



## Principais Canais de Interação com Usuários(as)





# Ministério da Saúde
























































































































				
Registrar estabelecimentos e equipes de transplante	●●●●●	●●	●●●	●●●
Habilitar hospitais em alta complexidade em oncologia	●●●●●	■	●	●
Habilitar laboratório em xitopatologia na prevenção do câncer do colo do útero (QualiCito)	●●●●●	■	●	●●
Habilitar serviço de referência para diagnóstico e tratamento de câncer do colo do útero e de mama	●●●●●	■	●	●
Obter assessoria técnica e capacitações para estabelecimento da hemorrede	■	■	●●●●●	●●●
Habilitar-se no Programa Nacional de Triagem Neonatal	■	■	●●	●
Obter apoio técnico e capacitação para atenção a pessoas com doença Falciforme	■	■	●	●
Habilitar estabelecimento na Alta Complexidade em Neurocirurgia e Neurologia	■	■	●	●●●●
Habilitar estabelecimento como Centro de Atendimento de Urgência aos Pacientes com AVC	■	■	●	●●●●
Habilitar-se na Alta Complexidade em Traumato-Ortopedia	●●●●●	■	●	●●●●
Habilitar centro de trauma	■	■	●	●●●●
Ser qualificado para atendimento de pacientes vítimas de queimaduras	■	■	●	●●
Habilitar estabelecimento de saúde em serviços de média e alta complexidade	■	■	●	●●
Ser qualificado para atender pacientes renais crônicos e ofertar Terapia Renal Substitutiva (TRS)	●●●●●	■	●	●
Habilitar-se para Assistência ao Paciente com Fissura Labiopalatal na Alta Complexidade	■	■	●	●●●●
Habilitar-se para Assistência no Tratamento da Lipodistrofia e Lipoatrofia Facial do portador de HIV e AIDS	■	■	●	●●●●
Habilitar-se para Atenção Especializada às Pessoas com Deficiência Auditiva no Sistema Único de Saúde	■	■	●	●●●
Habilitar-se na Política Nacional de Atenção Integral às Pessoas com Doenças Raras	■	■	●	●●●●

# Ministério da Saúde

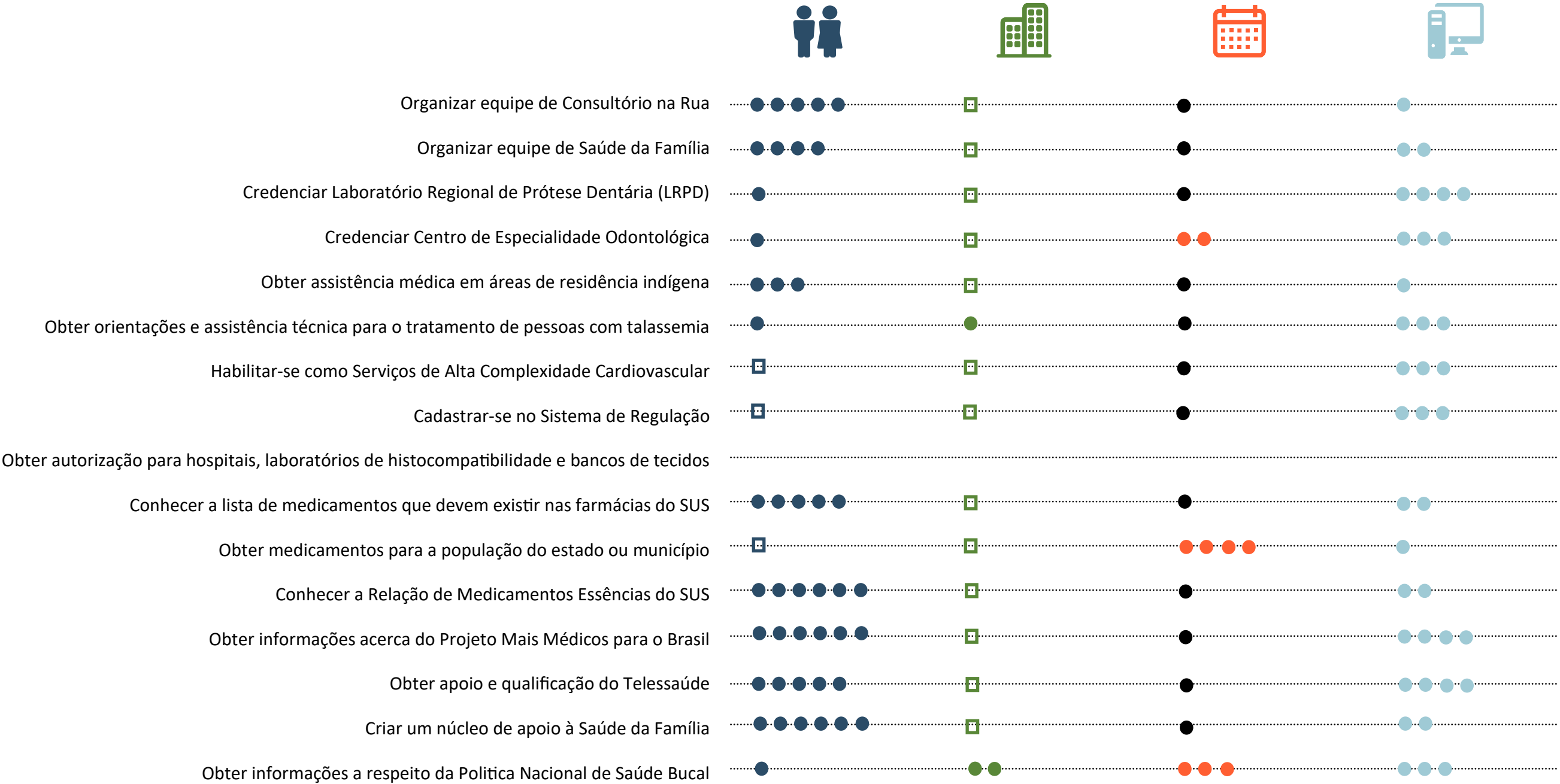
				
Habilitar-se para realizar processo transexualizador	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Ser classificado como serviço de assistência de alta complexidade em Terapia Nutricional	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Criar leitos de retaguarda de terapia intensiva	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter incentivo financeiro de investimento para criação de Unidade de Pronto Atendimento (UPA)	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter incentivo financeiro para financiamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter incentivo financeiro de custeio para Unidade de Pronto Atendimento (UPA)	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter incentivo financeiro para custeio de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter acesso ao Sistema de Informação de Certificação de Entidades Beneficentes de Assistência Social na área de saúde	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter financiamento de investimento para porta de entrada hospitalar de urgência e emergência	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter financiamento de custeio para porta de entrada hospitalar de urgência e emergência	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Criar leitos clínicos de retaguarda	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Obter atendimento de urgência	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Solicitar apoio à Força Nacional do SUS	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Certificar-se como Entidade Beneficente de Assistência Social em Saúde - CEBAS	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Aderir ao PROSUS	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Habilitar estabelecimento de saúde como serviço de assistência de alta complexidade ao indivíduo com obesidade	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>

# Ministério da Saúde



				
Obter medicamentos para doenças decorrentes ou perpetuadores da pobreza				  
Adquirir repelente para gestante inscrita no Programa Bolsa Família	  			  
Obter medicamento de forma gratuita ou subsidiada	    			 
Capacitar-se em assistência farmacêutica e nas funcionalidades do Sistema Hórus				   
Capacitar-se em assistência farmacêutica e nas funcionalidades do Sistema Hórus com foco no componente especializado				   
Capacitar-se em assistência farmacêutica e nas funcionalidades do Sistema Hórus para equipes que trabalham com população indígena				   
Obter financiamento de Assistência Farmacêutica Básica	    		 	  
Obter financiamento para Assistência Farmacêutica Básica para unidades do sistema prisional	   			  
Obter fornecimento de água para consumo humano em áreas indígenas				
Obter Melhorias Sanitárias Domiciliares para áreas indígenas				
Obter construção, reforma ou ampliação de edificação de saúde indígena				
Obter bolsas do Pró-Residência		  	 	   
Candidatar-se ao prêmio INOVASUS		 	     	   
Capacitar-se em temas de saúde	 			   
Inscriver-se na Universidade Aberta do SUS	 			   

# Ministério da Saúde



82

Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário

MDSA

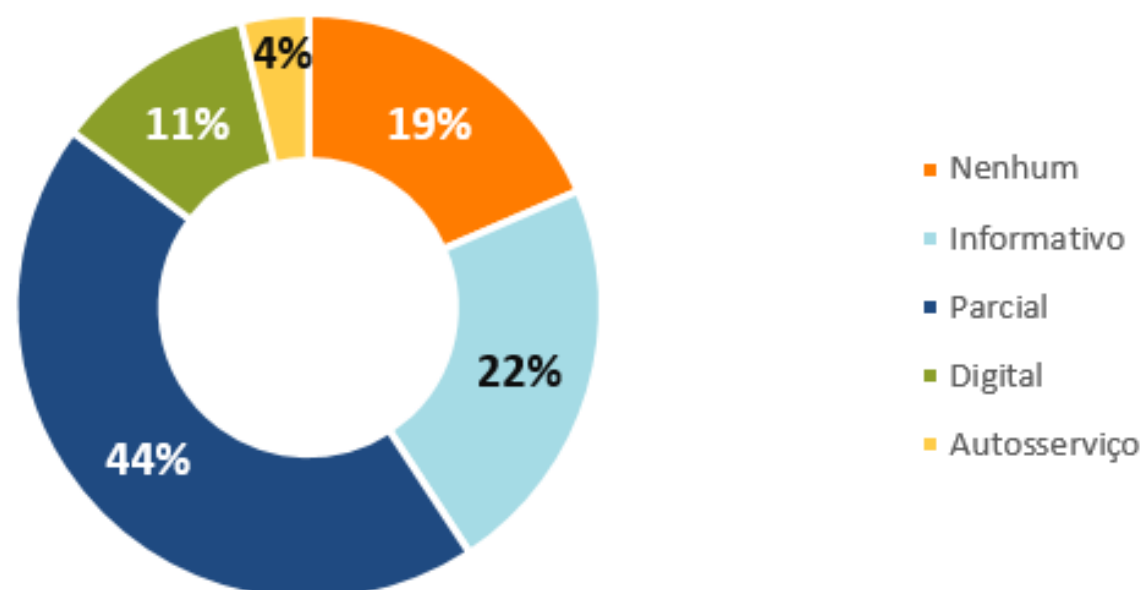
# Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário

- **27** serviços públicos de atendimento prestados, ou **1,55%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **51,9%** dos serviços.
- Em **51,9%** dos serviços a **execução** tem algumas etapas do serviço executadas pelo seu órgão, enquanto outras são executadas por outros (órgãos, entidades, associações, etc.).
- **100%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **2 a 3 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **33,3%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “CNPJ”, “Comprovante de endereço/residência”, “CPF”, “NIS”.

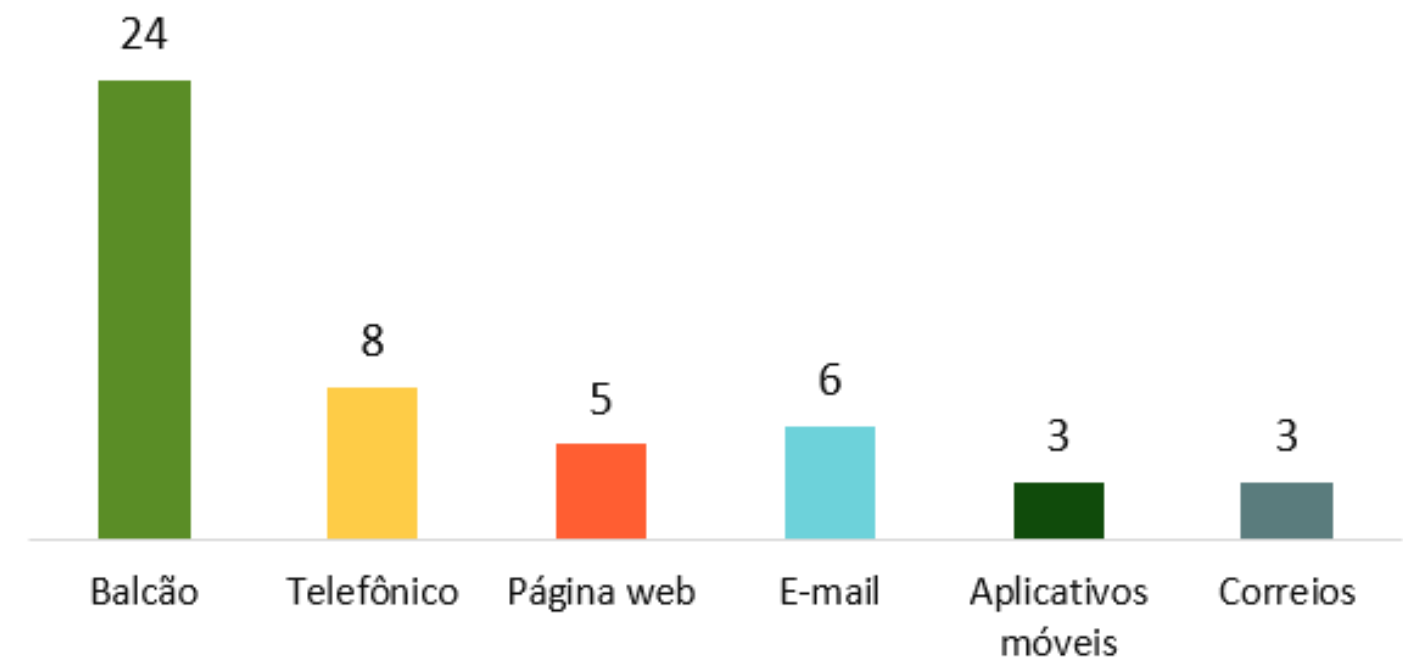
## Ferramentas mais Desejadas

1. Formulário eletrônico para requisição de serviços - **51,9%**
2. Avaliação eletrônica pelo(a) usuário(a) - **40,7%**
3. Central de notificações (sms, push, etc) - **25,9%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços



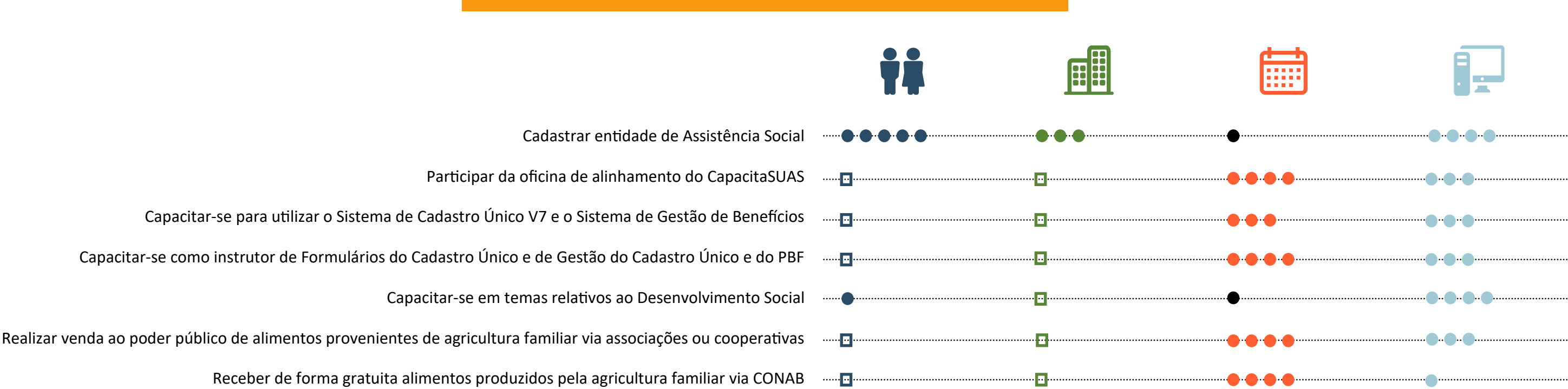
## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário



# Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário





83

Ministério do Trabalho e Previdência Social

MTPS

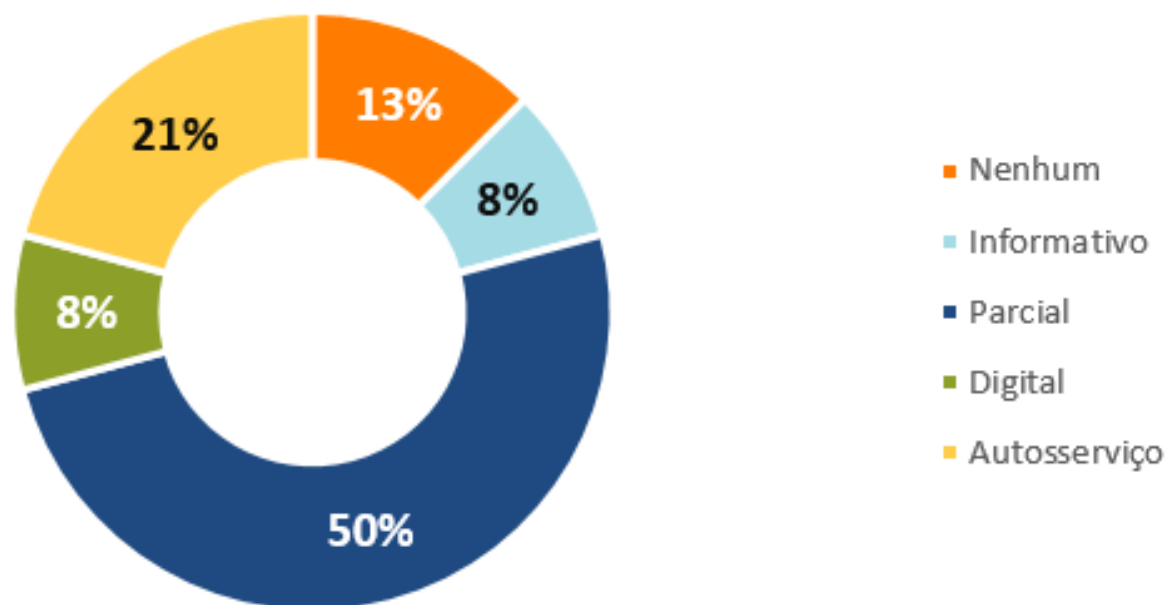
# Ministério do Trabalho e Previdência Social

- **24** serviços públicos de atendimento prestados, ou **1,38%** dos serviços públicos federais.
- **Cidadãos e famílias** são o público alvo mais frequente, atendidos por **54,2%** dos serviços.
- Em **70,8%** dos serviços a **execução** é realizada integralmente pelo órgão.
- **87,5%** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias, em média, de **1 a 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar um serviço.
- Em apenas **4,2%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar um serviço do órgão são: “Carteira de identidade”, “Carteira de trabalho”, “CNPJ”, “Comprovante de endereço/residência”, “CPF”, “Procuração do representante legal”.

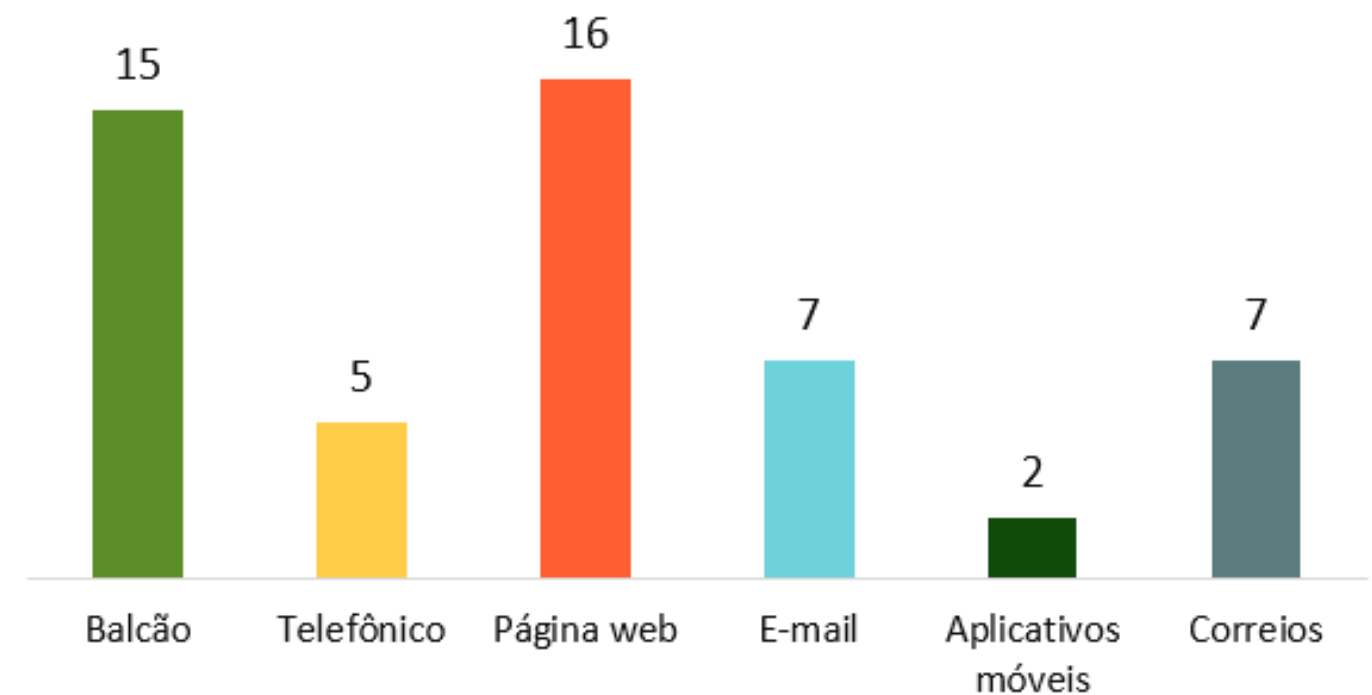
## Ferramentas mais Desejadas

1. Solução de autenticação digital - **50,0%**
2. Formulário eletrônico para requisição de serviços e Avaliação eletrônica pelo(a) usuário(a) - **45,8%**
3. Ferramenta para agendamento eletrônico - **29,2%**

## Estágio de Digitalização dos Serviços



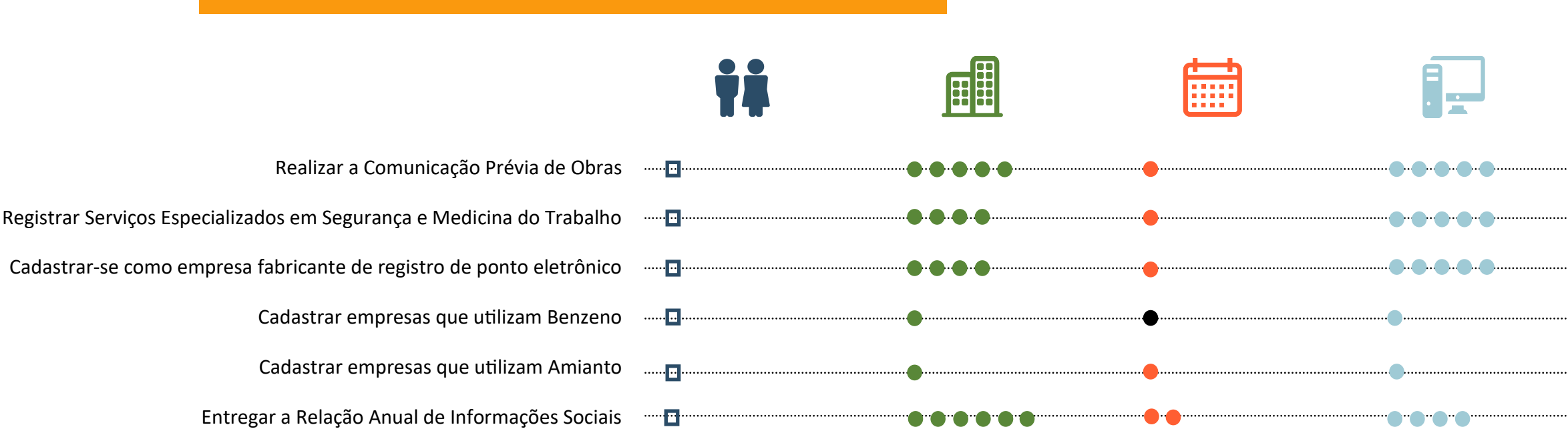
## Principais Canais de Interação com Usuários(as)



# Ministério do Trabalho e Previdência Social

				
Obter a Autorização de Trabalho a Estrangeiros	●	■	●●●	●●●
Inscriver-se no Cadastro Nacional de Empreendimentos Econômicos Solidários e Comércio Justo	■	●●●●	●	●●●●
Obter a Carteira de Trabalho e Previdência Social	●●●●●	■	●●	●●
Registrar-se como profissional para atividades exigidas em lei	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●
Registrar-se como contratante de artistas, músicos ou técnicos de espetáculos de diversões	●	●	●●●	●●●
Receber o Seguro Desemprego	●●●●●	■	●●●●	●●●
Entregar a declaração mensal para o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados	●●●●●	●●●●●	●	●●●●●
Encontrar emprego no Serviço de Intermediação de Mão de Obra do SINE	●●●●●	●●●●●	●●	●●●
Cadastrar entidades e cursos no Cadastro Nacional de Aprendizagem Profissional	●●●●●	●●●●●	●	●●●
Homologar Rescisão de Contrato de Trabalho	●	■	●	●●●●
Homologar Plano de Cargos e Salários	■	●	●●●	●●●
Registrar empresa de Trabalho Temporário	■	●	●●	●●●
Registrar entidades sindicais	●	●●●	●●	●●●
Registrar acordo coletivo de trabalho	●●●●●	●●●●●	●●●	●●●
Cadastrar-se no Programa de Alimentação do Trabalhador	■	●●●●●	●	●●●●
Obter Certificado de Aprovação de Equipamento de Proteção Individual	■	●	●●●●	●●
Obter Certidão Declaratória de Transporte de Trabalhadores	●	●	●	●
Emitir Certidão de débitos e Consulta de autos de infração	●●●●●	●●●●●	●	●●●●●

# Ministério do Trabalho e Previdência Social



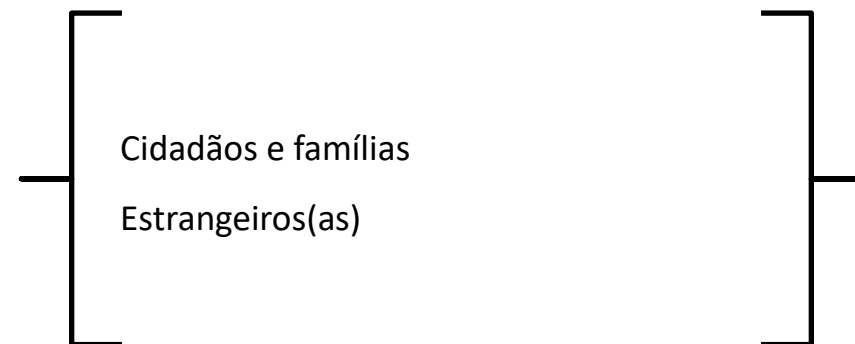
84

Ministério dos Direitos Humanos

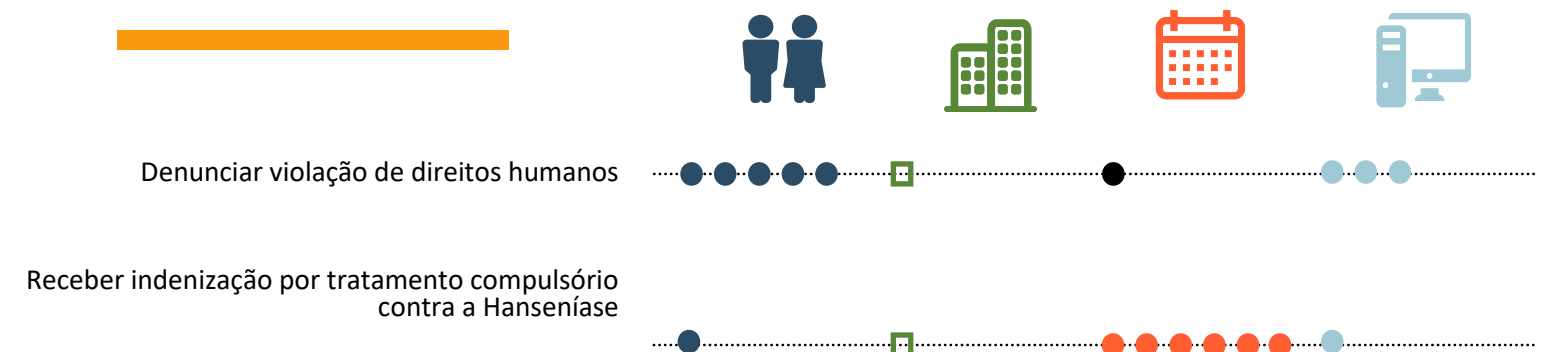
MDH

# Ministério dos Direitos Humanos

- 2 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,11%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a



- Em **100,0%** dos serviços a **execução** é realizada de forma compartilhada entre o órgão responsável pelo serviço e outra instituição.
- **Todos** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias entre **1 e 2 interações** do usuário com o órgão para concretizar os serviços.
- Em **nenhum** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar os serviços do órgão são: "Carteira de identidade" e "Comprovante de endereço/residência".
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 50,0% **Parcial**, 50,0% **Nenhum**.
- **Correios** é o principal **Canal de Interação** com Usuários(as).



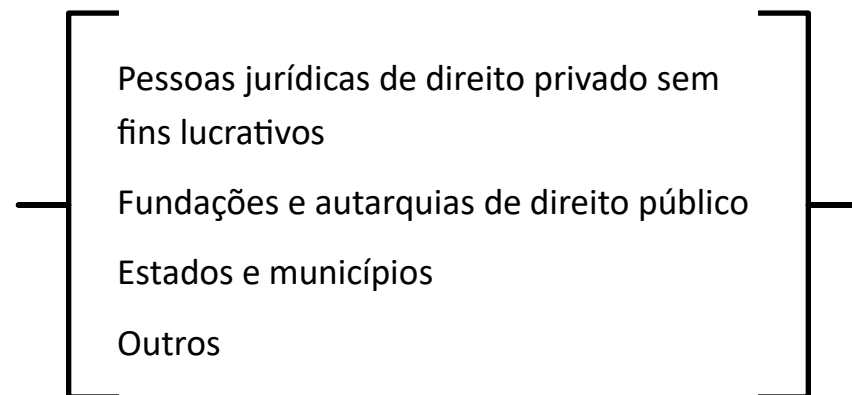
85

Ministério dos Esportes

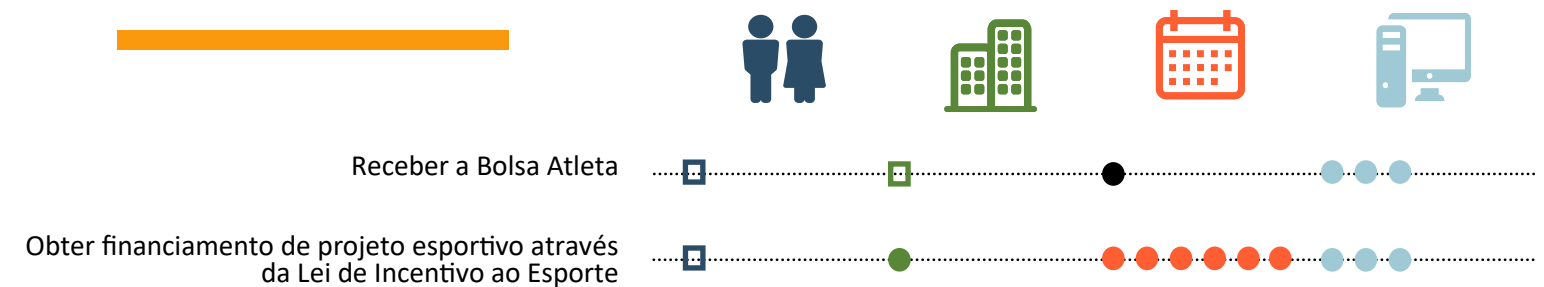
ME

# Ministério dos Esportes

- 2 serviços públicos de atendimento prestados, ou **0,11%** dos serviços públicos federais.
- Os serviços atendem diretamente a



- Em **50,0%** dos serviços a **execução** é realizada inteiramente pelo órgão.
- **Todos** dos serviços são **gratuitos** ao usuário, sem cobrança de nenhuma taxa.
- São necessárias **4 interações** do usuário com o órgão para concretizar os serviços.
- Em **50,0%** dos serviços a satisfação do usuário é **avaliada**.
- Os principais documentos que o usuário precisa apresentar para concretizar os serviços do órgão são: “Carteira de identidade” e “CPF”.
- O Estágio de **Digitalização** dos Serviços do órgão é 100,00% **Parcial**.
- **Página web, E-mail e Correios** são os principais **Canais de Interação** com Usuários(as).







SECRETARIA DE  
GESTÃO

MINISTÉRIO DO  
PLANEJAMENTO,  
DESENVOLVIMENTO E GESTÃO

GOVERNO  
FEDERAL